



R1279N4A07E1

Universidad C. (Año 2007 Núm.4)
R1279

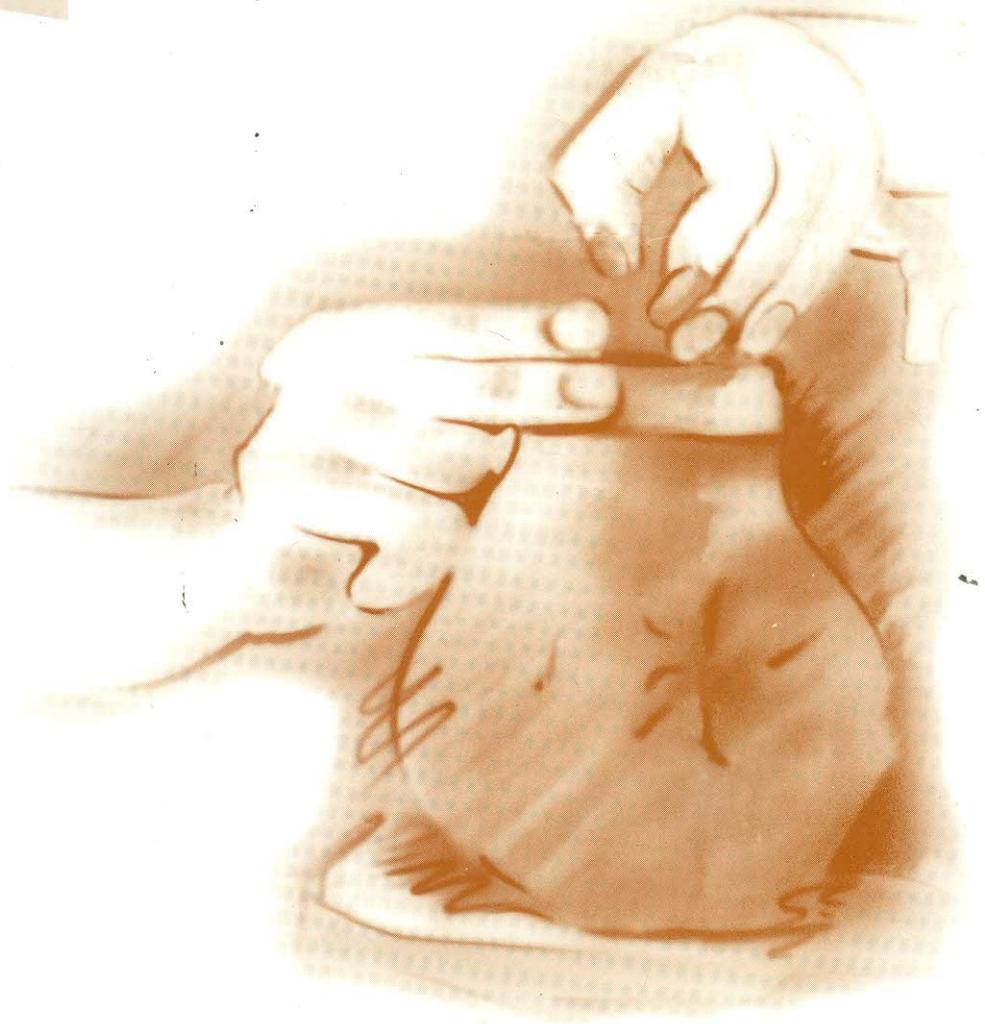
ISSN 1900

Grafías

Disciplinares de la UCPR

No. 4

Abril de 2007



UCPR

UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA

ADMINISTRACIÓN

Grafías

Disciplinares de la UCPR No. 4
ISSN 1900-5679

ADMINISTRACIÓN

Abril 2007

CONSEJO SUPERIOR
Monseñor Tulio Duque Gutiérrez
Monseñor Francisco Nel Jiménez Gómez
Monseñor Carlos Arturo Isaza Botero
Pbro. Rubén Darío Jaramillo Montoya
Bernardo Gil Jaramillo
Héctor Manuel Trejos Escobar

RECTOR
Pbro. Rubén Darío Jaramillo Montoya

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**
José Ariel Galvis González

DIRECTOR DEL PROGRAMA
Jr. Carlos Muñoz Montañó

DIRECCIÓN DE GRAFÍAS N° 4
Pbro. Álvaro Eduardo Betancur Jiménez
Revista Páginas
Lucía Ruiz Granada
Grupo de Investigación Desarrollo Empresarial

COMITÉ REVISOR
Los profesores de los colectivos de estudiantes y profesores de tercer y cuarto semestre de 2006
Samuel López Castaño
Gloria Stella Salazar Yepes
Armando Gil Ospina
José Jesús Giraldo Restrepo
Nicolás Montoya Gómez
Lucía Ruiz Granada

ESTUDIANTES PRIMERA ETAPA
Adriana López Castillo
Eliana Reyes Peña
Juan David Ramírez Jaramillo
Julieta Muñoz Morales
Julieth Alexandra Velásquez Bedoya
Laura Carolina Betancur Cardona
Lina María Hoyos Arbeláez
Luz Marina Mejía Giraldo
Luz Tatiana Giraldo
María Paulina Giraldo Giraldo
Mónica Andrea López
Natalia Gómez Marín
Natalia Salazar Castaño
Nicolás Castillo Aristizábal
Sandra Milena Correa Valencia
Sandra Milena Franco González
Yuly Córdoba Quintero

REVISIÓN DE ESTILO
Inés Emilia Rodríguez Grajales
Alejandro Mesa Mejía

UCPR, Avenida de las Américas
e-mail: paginas@ucpr.edu.co
PBX: (57) (6) 312 77 22
Fax: (57) (6) 312 76 13
Pereira - Colombia

DISEÑO E IMPRESIÓN
Gráficas Buda Ltda.
Calle 15 No. 6-23 PBX: 335 72 35

EDITORIAL	4
I. PRESENTACIÓN	5
II. COLECTIVO DE TERCER SEMESTRE	7
Consideraciones acerca del impacto de la llegada de las grandes superficies en el comercio de la ciudad de Pereira Home Center y El Cidral <i>Yuly Córdoba Quintero</i> <i>Eliana Reyes Peña</i>	
III. COLECTIVO DE CUARTO SEMESTRE	21
Bienes públicos, el contexto de los acueductos comunitarios.	
El impacto de la ley 142 de 1994 en el sistema tarifario de servicios públicos, en las empresas que prestan el servicio de agua potable <i>Nicolás Castillo Aristizábal</i> <i>Juan David Ramírez Jaramillo</i> <i>Adriana López Castillo</i>	23
El agua como bien público y los acueductos comunitarios <i>Natalia Salazar Castaño</i> <i>Julieta Muñoz Morales</i>	33
El agua es vida <i>Lina María Hoyos Arbeláez</i> <i>Luz Marina Mejía Giraldo</i>	45
Las empresas de servicios públicos de agua y los acueductos comunitarios: Un proceso de concentración <i>Mónica Andrea López</i> <i>Luz Tatiana Giraldo</i>	53
Un parque natural y didáctico alrededor del agua: el parque de Altagracia <i>Natalia Gómez Marín</i>	63
El buen uso del agua, una decisión racional que genera beneficios <i>Sandra Milena Franco González</i> <i>Sandra Milena Correa Valencia</i>	73
La racionalidad en organizaciones prestadoras de servicios públicos. <i>Julieth Alexandra Velásquez Bedoya</i> <i>Laura Carolina Betancur Cardona</i> <i>María Paulina Giraldo Giraldo</i>	83

ILUSTRACIÓN PORTADA

Valla en el Ágora de la Universidad Católica Popular del Risaralda

MISIÓN

La Universidad Católica Popular del Risaralda es una institución de educación superior inspirada en los principios de la fe católica, que asume con compromiso y decisión su función de ser apoyo para la formación humana, ética y profesional de los miembros de la comunidad universitaria y mediante ellos de la sociedad en general.

La Universidad existe para el servicio de la sociedad y de la comunidad universitaria. El servicio a los más necesitados, es una opción fundamental de la institución, la cual cumple formando una persona comprometida con la sociedad, investigando los problemas de la región y comprometiéndose interinstitucionalmente en su solución. Es así como se entiende su carácter de popular.

Guiada por sus principios del amor y la búsqueda de la verdad y del bien, promueve la discusión amplia y rigurosa de las ideas y posibilita el encuentro de diferentes disciplinas y opiniones. En ese contexto, promueve el diálogo riguroso y constructivo entre la fe y la razón.

Como institución educativa actúa en los campos de la ciencia, la tecnología, el arte y la cultura, mediante la formación, la investigación y la extensión.

Inspirada en la visión del hombre de Jesús de Nazaret, posibilita la formación humana de sus miembros en todas las dimensiones de la existencia, generando una dinámica de auto superación permanente, asumida con autonomía y libertad, en un ambiente de participación y de exaltación de la dignidad humana.

La Universidad se propone hacer de la actividad docente un proyecto de vida estimulante orientado a crear y consolidar una relación de comunicación y de participación para la búsqueda conjunta del conocimiento y la formación integral.

Mediante los programas de investigación se propone contribuir al desarrollo del saber y en particular al conocimiento de la región.

Mediante los programas de extensión se proyecta a la comunidad para contribuir al desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida.

Para el logro de la excelencia académica y el cumplimiento de sus responsabilidades con la comunidad, la universidad fomenta programas de desarrollo docente y administrativo y propicia las condiciones para que sus miembros se apropien de los principios que la inspiran.

El compromiso de la Universidad se resume en «**ser apoyo para llegar a ser gente, gente de bien y profesionalmente capaz**».

VISION

La universidad inspirada por los principios y valores cristianos será líder en los procesos de construcción y apropiación del conocimiento y en los procesos de formación humana, ética y profesional de sus estudiantes, de todos los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad. Generará propuestas de modelos educativos pertinentes en los que se promueva un ambiente de apertura para enseñar y aprender, dar y recibir en orden a la calidad y el servicio.

Será un escenario en donde se promoverá el diálogo riguroso y constructivo de la fe con la razón, en el contexto de la evangelización de la cultura y la inculturación del evangelio. Como resultado de ese proceso y con el fin de alimentarlo, consolidará una línea de reflexión y diálogo permanente entre la fe y la razón. Como natural expresión de identidad católica, habrá consolidado la pastoral universitaria.

Será reconocida por su capacidad para actuar como agente dinamizador del cambio y promover en la comunidad y en la familia sistemas armónicos de convivencia. Ejercerá liderazgo en el ámbito nacional en la reflexión sobre el desarrollo humano y consolidará un centro de familia.

La universidad tendrá un claro sentido institucional de servicio orientado hacia sus estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad.

Ejercerá liderazgo en programas y procesos de integración con la comunidad, los sectores populares, las empresas y el gobierno para contribuir al desarrollo sostenible.

Se caracterizará por conformar un ambiente laboral y académico que sea expresión y testimonio de los principios y valores institucionales y por la búsqueda permanente de la calidad en un sentido integral, reflejada en sus procesos académicos, administrativos y en el constante desarrollo de toda la comunidad universitaria.

La universidad habrá consolidado una comunidad académica con vínculos internos y externos y apoyada en el centro de investigaciones, para llegar a ser la institución con mayor conocimiento sobre los asuntos regionales.

Consecuente con la realidad actual de un mundo interdependiente e intercomunicado, la universidad habrá fortalecido los procesos de intercambio académico con otras instituciones del orden nacional e internacional.

EDITORIAL

La esencia social del ser humano es el lenguaje que le permite expresarse y construir el tejido social que lo define e identifica como ser social. Las agrupaciones humanas se construyen sobre la palabra de sus miembros independiente de la existencia previa de un propósito. El ser humano se expresa mediante la palabra y esta adquiere particular importancia, cuando se objetiva en el lenguaje - la formalización, el código - emerge entonces con enorme valor la expresión formal de la palabra, palabra escrita aquella que devela al sujeto y le obliga a estructurar las ideas que se agitan en su pensamiento. Expresarse a través de la palabra escrita es un ejercicio retador y difícil que expone a quien lo hace, al juicio de los lectores quienes en últimas serán la fuente del reconocimiento o no de su esfuerzo.

Esta publicación se enmarca dentro del contexto de la expresión humana a través de la palabra escrita e igualmente en la concepción de pensamiento complejo del nuevo modelo académico que en los últimos años viene implementando la Universidad Católica Popular del Risaralda con el liderazgo claro y decidido de la Vicerrectoría Académica trabajando bajo la base de currículos integrados y una propuesta pedagógica con énfasis en el aprendizaje autónomo centrado en el estudiante. Nos complace mucho en esta ocasión desde el programa de Administración de Empresas en su etapa I de formación básica y de fundamentación teórica, núcleo problemático “origen y desarrollo de la teoría administrativa y organizacional” exponer la palabra escrita de los estudiantes de los cuatro primeros semestres de carrera, con productos académicos que dan cuenta del proceso de investigación formativa que vienen desarrollando los estudiantes con la orientación de los colectivos docentes conformados en la etapa I.

Los que tengan la deferencia de leer los productos académicos de los estudiantes de esta publicación podrán con criterio sensato observar el rigor de la investigación formativa y disciplinar al igual que un concepto de administración no sólo en la perspectiva tecno-racionalista sino también en asuntos fundamentales como el hombre, el trabajo, la organización empresarial y el ecosistema.

Invitamos a la comunidad académica, no desde el rigor estrictamente científico, sino formativo a debatir y hacer la crítica constructiva a los productos académicos de los estudiantes de Administración de nuestra Universidad que han tenido el valor y la calidad humana de expresarse con la palabra escrita.

Ariel Galvis González

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

PRESENTACIÓN

Lucía Ruiz Granada

Grupo de investigación Desarrollo Empresarial

La manera como se ha venido trabajando desde el año 2003 en el nuevo currículo de Administración implica como se expuso en Grafías No 2, una concepción epistemológica que promueve un cambio en los procesos de enseñanza, aprendizaje y formación, desde un currículo que concede verdadera importancia al aprendizaje autónomo, a los recorridos metodológicos y a la capacidad de encontrar, lograr accesibilidad y poder aplicar los conocimientos para resolver problemas.

El nuevo diseño curricular del Programa de Administración, al que se denomina “el currículo integrado y el aprendizaje centrado en el estudiante”, busca consolidar aptitudes para trabajar en equipo, compartir el conocimiento con otros, creatividad y capacidad de adaptarse a los cambios, se asume la perspectiva de la Universidad Católica Popular del Risaralda que considera la educación como una práctica social, que lleva implícita una visión del ser humano comprometido con su permanente transformación y resignificación¹.

El diseño curricular es ante todo una nueva estructura organizativa en torno al saber que pone en interrelación a maestros y estudiantes, maestros y maestros, estudiantes y estudiantes; ella conjuga de manera intencional un currículo integrado con contenidos estructurados a partir de ejes articuladores, núcleos problemáticos, conceptos y categorías que surgen de la identificación y carac-

terización de las necesidades humanas, sociales y económicas prioritarias que dan origen a la Administración como profesión; además este currículo es centrado en el estudiante, considerado protagonista activo de su proceso formativo. El trabajo en colectivos, alrededor de problemas respeta las cualidades personales y estilos de aprendizaje; promueve el autoaprendizaje y el desarrollo de las competencias interpretativa y argumentativa de los estudiantes.

En este enfoque interdisciplinario en colectivos de docentes y estudiantes se sale del aula de clase y se permanece en contacto con el mundo de la vida, se busca que así en la práctica investigativa y formativa, el colectivo compare situaciones en las que se evidencie el deterioro social derivado de la desigualdad de oportunidades de las comunidades del Departamento de Risaralda.

Los productos de los estudiantes que se muestran a continuación son el fruto del trabajo en colectivos y sigue el siguiente proceso: los profesores que orientan los cursos de cada colectivo elaboran un documento que se constituye en marco de referencia en el se elabora el marco teórico y contextual, se define el pretexto investigativo en este caso la comparación de diferentes formatos comerciales, el problema de los vendedores ambulante y el manejo de un bien público por una empresa comunitaria y las consideraciones metodológicas a tener en cuenta. Los estudiantes definen en colectivo y de acuerdo con

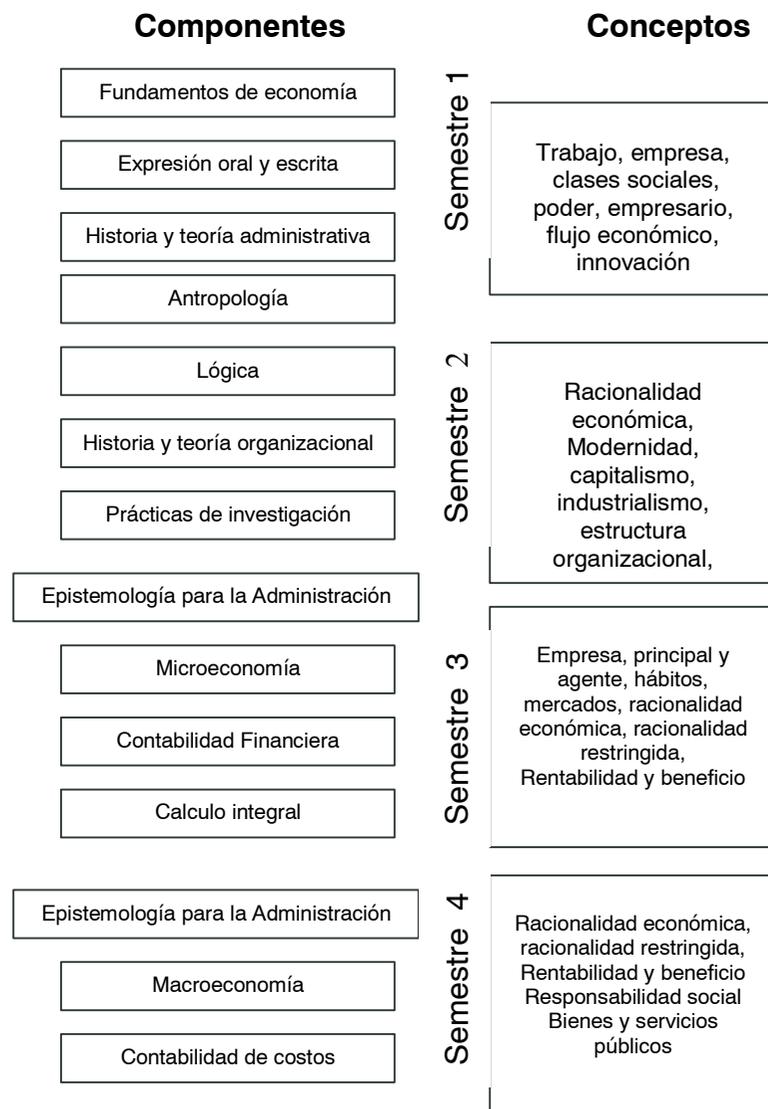
¹ Vicerrectoría Académica Universidad Católica Popular del Risaralda. Fundamentos curriculares, 2005, p5

su propio interés la situación a problematizar, plantean una pregunta reinvestigación y un sistema de objetivos de acuerdo con las perspectivas teóricas definidas; con el acompañamiento del colectivo combinan métodos y elaboran diferentes instrumentos de recolección de información y cotejan lo teórico con la situación encontrada.

Los productos de investigación del Progra-

ma de Administración que se presentan en el texto correspondiente a Grafías No 4 es fruto de las actividades de investigación formativa de la Etapa I de Fundamentación Teórica, que como se observa en la *Figura 1*, permite una formación sistemática en la comprensión de campos de problemas a través de preguntas y conceptos, y en la capacidad de argumentar desde diferentes áreas del conocimiento.

Figura 1 Etapa I Formación básica y de fundamentación teórica: núcleo problemático, componentes y conceptos.



6 **Fuente:** Elaboración propia a partir de las experiencias de los colectivos de docentes y estudiantes de la primera etapa.

COLECTIVO DE TERCER SEMESTRE

Consideraciones acerca del impacto de la llegada de las grandes superficies en el comercio de la ciudad de Pereira - Home Center y El Cidral

Yuly Córdoba Quintero
Eliana Reyes Peña *

SÍNTESIS

El proyecto investigativo presenta el contraste entre la racionalidad imperante en organizaciones de diferente condición tecnológica, tamaño, la relación que establecen dos agentes económicos y su influencia en la sociedad, con el fin de observar con mayor claridad las diferencias se muestra como el Home Center impacta por innovación y El Cidral se caracteriza por su tradición en la ciudad.

DESCRIPTORES: Racionalidad económica, agente económico, racionalidad restringida, racionalidad financiera.

ABSTRACT

The project presents the resistance between the prevailing in organizations of different condition technological, so large rationality, the relation who establish two economic agents and their influence in the society, with the purpose of observing with greater clarity the differences she is as the Home Center hits by innovation and the Cidral is characterized by its tradition in the city.

DESCRIPTORS: Economic rationality, economic agent, restricted rationality, financial rationality.

Introducción

El gran desarrollo comercial que caracteriza a Pereira, e industrial a Dosquebradas, por ser Pereira una ciudad de ubicación estratégica, donde llegan grandes cantidades de personas que vienen de municipios y pueblos aledaños al área metropolitana; esto ha sido quizás uno de los más fuertes atractivos para las empresas que llegaron con amplias oportunidades, tanto para contribuir con el desarrollo estructural y económico de la ciudad y con la propuesta de generar nuevos empleos.

Es preciso aclarar, que no basta con enunciar que Pereira es una ciudad comercial y, de paso, que ésta es la explicación del porqué están llegando grandes empresas. Pues la esencia del trabajo consiste en investigar cuáles fueron los factores más importantes que encontraron en Pereira para que empresas como: Makro, Carrefour, Home Center, Éxito, llegaran a posicionarse inmediatamente en el mercado.

* Estudiantes en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de segundo semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. El texto se elabora a partir de los desarrollos teóricos alcanzados en Microeconomía, Contabilidad general y Epistemología para la Administración.

La investigación se realizó con el propósito de conocer qué tipo de racionalidades se encuentran en la toma de decisiones de Home Center y de uno de sus competidores, almacén El Cidral. Por lo tanto, es indispensable conocer los diferentes tipos de racionalidad desde el punto de vista epistemológico, microeconómico y contable.

La metodología de investigación que reunirá una serie de encuestas, entrevistas, visitas y la adecuada compilación de la información para contextualizar y darle claridad al trabajo. El tiempo en el que se realizó el trabajo del III semestre del grupo de administración, está comprendido entre el 30 de marzo al 12 de mayo de 2006.

Justificación

La Administración actual requiere con urgencia que sus profesionales desarrollen capacidades y habilidades de investigación e interpretación del contexto social y económico en el que actúan, que sea el soporte para una excelente contribución al desarrollo y evolución de la disciplina y es precisamente en ese aspecto donde radica la importancia de este proyecto investigativo, que pretende acercar a los futuros administradores a su realidad empresarial, de modo que estén en capacidad de relacionar y confrontar la teoría con la práctica y de una manera crítica y objetiva puedan estudiar las dimensiones reales de la situación económica de la región.

Desde esta perspectiva, esta investigación convoca a realizar unos acercamientos reales a situaciones tanto sociales, comerciales como políticas de la ciudad, que arrojará los elementos fundantes de la intervención integral de los administradores, en un aspecto tan complejo como lo es el panorama económico-social en el que concurren.

El proyecto investigativo facilitará la comprensión y el estudio sobre la importancia, la relación de los agentes económicos y su influencia en la sociedad como tal, de modo que el administrador obtenga su conocimiento teórico-práctico, con base en los resultados de su indagación y poder así realizar una intervención objetiva. La importancia de la investigación no sólo se basa en la información que se obtenga sobre el objeto del trabajo, sino en reunir toda la información de manera coherente, para que se pueda interpretar y sustentar mejor el problema.

Finalmente, se presentará el contraste entre Home Center y El Cidral, con el fin de observar con mayor claridad las diferencias existentes entre estos dos almacenes: Home Center impacta por innovación y El Cidral se caracteriza por su tradición en la ciudad.

CAPÍTULO I. ÁREA PROBLÉMICA

1.1 Descripción del problema

La capital del departamento de Risaralda fue fundada el 30 de agosto de 1863. Para 1870, Pereira se fue consolidando como un centro de operaciones que le permitió estrechar el comercio con los poblados vecinos. La ampliación de la actividad comercial fue incentivada a su vez por el crecimiento en la producción de cacao y por la explotación del caucho, del cual fue Pereira un importante centro durante la década de 1880. Otro factor estimulante fue la construcción de caminos de herradura entre los poblados vecinos y especialmente entre Manizales y Cartago, los cuales facilitaron en toda la región el desarrollo de la arriería hasta convertir esta actividad en una gran empresa de transporte y comercialización¹.

Según estadísticas del Dane, para el 2004 “El municipio de Pereira cuenta con una población proyectada de 499.771 habitantes, el 50% de la población del departamento de Risaralda. El 84% del total de la población está ubicada en zonas urbanas y el 16% en las rurales”.² El proceso acelerado de urbanización y de incremento poblacional de Pereira y Dosquebradas se constata en las encuestas continuas de hogares (ECH), según el Dane.³ Para el 2005, en Pereira radican 521.684 habitantes de los cuales 440.307 oriundos, y 81.377 provienen de otras ciudades; en Dosquebradas se radican un total de 191.909 personas.

La información anterior sustenta que Pereira tiene un entorno propicio para la localización de las empresas y por ende el crecimiento del comercio, por su densidad poblacional, progreso comercial y ubicación estratégica desde sus inicios. Por el desarrollo de construcciones, industrias y comercio, Pereira entraría a formar parte de la lista de las principales ciudades del país, ya que notoriamente viene reportando un llamativo mercado para las multinacionales que desean establecerse, formar parte del mercado y entrar a competir en él.

La localización del municipio de Pereira es estratégica teniendo en cuenta que se ubica en el centro occidente del país, situación favorable desde el punto de vista vial, dado que se conecta fácilmente con las tres ciudades y centros económicos más grandes del país, y con los departamentos vecinos del Eje Cafetero. Además está ubicada en el centro del triángulo de las tres capitales más importantes de Colombia: Bogotá, Cali y Medellín.⁴

Por ello, Pereira se ha convertido en una ciudad atractiva para las grandes cadenas de

almacenes que han llegado a establecerse en los últimos años, donde las personas pueden escoger dentro de una amplia gama de supermercados y almacenes de cadena, como lo son:

- **Makro:** ubicado en Dosquebradas, dirigido hacia los mayoristas y tenderos, aunque también ofrece sus productos al detal,
- **Carrefour:** ubicado en la zona intermedia entre Pereira y Dosquebradas, comercializadora de alimentos, ropa y electrodomésticos de todas las marcas.
- **Home Center:** se encuentra en la avenida las Américas, especializada en hogar y decoración y ahora también con construcción.
- **Éxito:** se ubica donde anteriormente quedaba la galería, comercializadora de alimentos, ropa y electrodomésticos de todas las marcas.

Hay otros supermercados que han existido hace ya varios años en la ciudad, como lo son: La 14, el Ley, Olímpica, Mercamás, por lo que indudablemente, la actividad comercial de Pereira muestra un incremento en el número de establecimientos comerciales que brindan una mayor oferta de bienes y servicios.

Pereira ha tenido siempre un atractivo especial y es que se caracteriza por la forma abierta de la ciudad, su hospitalidad y privilegiada ubicación geográfica; lo que indica el impacto decisivo de un progreso, convirtiéndose así en la quinta ciudad del país. “La característica permanente de Risaralda y Pereira tiene que ser el progreso porque la índole de sus habitantes lo reclama y porque su ubicación es de privilegio en la geografía nacional, como

2 DANE. En: Alcaldía social de Pereira. Plan de desarrollo: “Trabajando unidos con la gente y para la gente”. 2004-2007. p 10.

3 DANE. Proyecciones de población por área. 2005. p. 109.

4 Alcaldía social de Pereira. Plan de desarrollo “Trabajando unidos con la gente y para al gente”. 2004-2005. p 10.

centro estratégico para el incremento de la actividad económica”⁵.

Mencionar esta situación en general resultaría superficial, pues actualmente en la ciudad se encuentran establecidas un número significativo de empresas y es innegable su influencia en el mercado; como referencia se eligió Home Center y El cidral.

Home Center *



Sodimac Colombia S.A., almacenes Home Center, es una empresa colombo-chilena, con un 65% de acciones de la organización Corona de Colombia y un 35 % de Sodimac Falabella de Chile. Sociedad que se estableció en el año de 1993 con la estructuración del primer almacén Américas Home Center. Con esta sociedad arranca la expansión de la cadena en Bogotá y en 1994 se abre el segundo almacén en la Avenida El Dorado con el doble de área que el anterior, es decir, 4.000 metros cuadrados⁶.

Actualmente, Home Center se encuentra en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y su más reciente apertura fue en la ciudad de Pereira, con una inversión de 36.500 millones de pesos, representada en la construcción, dotación y mercadeo, con un espacio de 8310 metros cuadrados que corresponden a la sala de ventas, 992 metros cuadrados para el área de servicios de Home Center y 4889 para el espacio de El Constructor. Cuenta

con una línea completa de departamentos con alrededor de 25.000 artículos dedicados 100% al hogar⁷.

Las expectativas que se tienen hoy son tan importantes como cuando abrieron las tiendas en Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín y por esa razón el área que se ocupó es igual a la que se ha construido en el resto del país. La familia Home Center tiene la certeza del gran potencial que existe en el Eje Cafetero, para el desarrollo del hiperalmacén⁸.

El Cidral**



Inversiones El Cidral Ltda. Corona-Decorcerámicas, se encuentra ubicado en la carrera 7a número 33B-02; fue el primer local dedicado a la comercialización de cerámica en la ciudad de Pereira, fundado en 1968, lleva 38 años de servicio en este mismo sector. Su primera actividad fue la comercialización de maderas, llegando a ser la primera empresa exportadora de maderas de la región y la segunda en toda Colombia. Inicio siendo distribuidor de materiales pesados como: hierro, cementos, ladrillos; pero en los últimos años su actividad ha dado un vuelco y actualmente es distribuidor de pisos, enchapes, grifería, lámparas, muebles y accesorios para baño, tinas,

5 JARAMILLO ÁNGEL, Hugo. Pereira: colección clásicos Pereiranos. Proceso histórico de un grupo étnico colombiano. Pereira Risaralda: Club Rotatorio de Pereira.2003 Vol. 2 .p 585

* Alguna información de Home Center fue suministrada por Jhon Freddy Quintero Parra, coordinador de ventas de la sección, que afirmaba lo leído en otras Fuentes.

6 Reseña histórica de Home Center disponible En: www.homecenter.com.co consultado el 24 de marzo de 2006. (En línea).

7 Informe especial / Home Center. En: El Diario del Otún, Pereira:(9 de julio, 2005); p 1B- 2C.

8 Informe especial Op. cit. p 1B- 2C.

** La información de El Cidral, fue suministrada por Carlos Alberto Cardona, asesor de ventas.

porcelana sanitaria, lavamanos, entre otros acabados para la decoración del hogar.

Son pioneros en la ciudad en distribuir productos de primera línea de la marca Corona, además de manejar productos importados de Decorcerámica, organización colombiana distribuidora de las principales marcas en cuanto a decoración en el mundo, marcas como PORCELANOSA, VENUS, entre otras, y que hacen parte del variado portafolio de EL CIDRAL. Con la llegada El Cidral a la ciudad, se inició un proceso de desarrollo y crecimiento de sus demás competidores, almacenes ubicados en su gran mayoría en este mismo sector.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles fueron los factores determinantes que influyeron en la decisión de Home Center y El Cidral de establecerse en la ciudad de Pereira?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir los factores más importantes que influyeron en la decisión de Home Center y El Cidral de establecerse en la ciudad de Pereira.

1.3.2 Objetivos específicos

- Comparar las racionalidades que tuvieron Home Center y El Cidral en su localización.
- Identificar las racionalidades que subyacen en cada uno de los agentes económicos (empresas, consumidores).
- Identificar cómo influye el Sistema de información Contable en la toma de decisiones de Home Center y El Cidral.

CAPÍTULO II

2.1 Marco teórico

La administración desde sus inicios ha mostrado su carácter utilitarista, sus objetivos han sido trazados bajo el enfoque positivista propio de la modernidad, lo que significa un reduccionismo, meramente económico y materialista. Estos rasgos han sido de alguna forma reflejo de la concepción ideológica de sus pioneros: Taylor y Fayol entre otros, exponentes relevantes de la administración mecanizada y enfocada a un objetivo maximizador de producción y por ende de utilidad, que aún muchos años después siguen marcando los parámetros y la finalidad de esta disciplina⁹.

En la actualidad, bajo el nombre del capitalismo es observable aún esta manifestación economicista, hecho que ha suscitado miles de contraposiciones que dan forma a una serie de críticas ideológicas sobre el reduccionismo utilitarista de la administración actual, que por estar basada en la racionalidad económica y matemática ha omitido otros aspectos que influyen directamente en su desarrollo, viabilidad, aspectos políticos, morales, ecológicos y sociales. “La razón matemática y la razón económica dejan por fuera lo más valioso de la vida y lo más firme de ella; son necesariamente reduccionistas, incapaces de abarcar la realidad verdadera”¹⁰.

De allí parte un aspecto fundamental en el desarrollo y evolución de la administración como ciencia y aparece precisamente la imperiosa necesidad de replantear la visión objetiva de sus fines, contextualizándola en una realidad cambiante y compleja. De acuerdo con muchos autores que han pronunciado sus puntos de vista acerca del reto

9 TOURAINE, Alain. Crítica a la modernidad. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1994. p 9-38.

10 LLANO, Carlos. El postmodernismo en la empresa. México: McGraw-Hill, 1999. p 6.

que enfrenta la disciplina administrativa, como lo plantea Samuel López “Lo epistemológico de la Administración es obtener una perspectiva objetiva, general y globalizante de su objeto, con el fin de establecer una conexión ética con la naturaleza y la vida, apartándose de su apego ideológico a lo estrictamente económico”¹¹.

Con base en lo anterior y al analizar el objetivo utilitarista que describe a la administración, Marín menciona a Bachelard, para decir que: “Un obstáculo epistemológico que se presenta en esta área, es el hecho de que la búsqueda de conocimiento en esta disciplina esté enfocada totalmente a la utilidad”¹², hecho que representa inevitablemente la urgencia de contextualizar esta disciplina más cerca de la vida social de manera ética y responsable.

Ahora bien, al tener como referencia todo un recorrido histórico de la disciplina administrativa y contextualizándola en el modelo económico imperante, el capitalismo, aún sigue estancada en sus objetivos iniciales: maximización de ganancias y por ello esta racionalidad está vigente en cada una de las organizaciones actuales de la sociedad, que diariamente se deben enfrentar a un entorno complejo y cambiante que no pueden evadir.

Desde esta perspectiva, observando el mercado en la ciudad de Pereira y teniendo como referencia el impacto causado por la llegada de Home Center en el comercio local, las organizaciones deben estar en capacidad de reestructurar su funcionamiento con el fin de acoplarse a los cambios y exigencias que re-

quiere una competencia tan fuerte. Como lo plantea Etkin “... la organización es un fenómeno de clausura, porque ella procesa los impactos externos según sus propias coherencias internas, es decir, según el modo en que están intrínsecamente constituidas”¹³; por ello, las organizaciones que en un momento determinado se ven estimuladas por un factor externo, tienen la imperiosa necesidad de replantear su estructura y funcionamiento con el único objetivo de responder a los cambios ocurridos en su entorno. Es con referencia a esta respuesta o reacción de las empresas ante un fenómeno externo, a lo que Etkin denomina “recursividad”¹⁴, explicándolo precisamente como una manifestación funcional que requiere un reiniciar tomando como base experiencias del pasado con mejoras en los procesos.

De lo anterior es posible inferir que estas organizaciones requieren tener acceso a programas de conducta rápida que optimicen su objetivo, como Simón explica, de acuerdo con el estímulo la organización definirá una respuesta específica, si ya lo ha experimentado elegirá una respuesta rutinaria, si por el contrario es relativamente nuevo se verá obligada a realizar un estudio de la situación y por consiguiente, elegir y desarrollar un programa de conducta que sea el apropiado para alcanzar su objetivo¹⁵; algo similar señala Morgan al referirse al aprendizaje de Bucle Simple, ya que los objetivos y la meta de la organización deben establecerse de acuerdo con el cambio del entorno es decir, aprendiendo de la errores y teniendo en cuenta las variables que de allí emergen “desarrollando una habilidad para

11 LÓPEZ CASTAÑO, Samuel. Lo epistemológico para hablar de administración. En: Revista Páginas .Nro 73. Pereira: UCPR (Diciembre de 2005). p 9.

12 BACHELARD, En: MARÍN MARÍN, Henry. Gestión del conocimiento, capital intelectual, comunicación y cultura. Medellín: Begon, 2005. p 83.

13 ETKIN, Jorge y SCHVARSTEIN, Leonardo. Identidad de las organizaciones: Invariancia y cambio. Buenos Aires: Paidós, 1989. p 92.

14 *Ibíd.* p 92.

15 MARCH, James y SIMON, Herbert. Teoría de la organización. cuarta edición. Barcelona: Ariel, 1980. p 154.

explorar el entorno, para establecer objetivos y controlar la actuación general del sistema en relación con esos objetivos”¹⁶.

De igual forma, independientemente de la capacidad de respuesta a cambios en su entorno, las organizaciones continuamente deben redefinir sus fines y los medios para conseguirlos, de acuerdo con un conjunto de alternativas que se presentan y que forman parte del complejo panorama en el que se debe elegir la combinación precisa para optimizar su objetivo. Con relación a esto, Godelier menciona:

Se supone que en sus actividades económicas, estos individuos persiguen fines coherentes entre sí y emplean medios apropiados para estos fines, su comportamiento económico se vuelve racional cuando lo organizan para tener un ingreso máximo del uso de sus medios y para hacer un uso óptimo de este ingreso, obteniendo el máximo de satisfacción deseada¹⁷

Es de comprender que la organización siempre busca un máximo de ingresos con un mínimo de costos, lo cual traduce la importancia de realizar una elección satisfactoria de los medios para alcanzar tal objetivo, parámetros que sin lugar a duda definen la racionalidad instrumental o utilitarista, como lo menciona Armando Gil, al explicar que la búsqueda de la utilidad o ganancia como objetivo primordial hace parte de la racionalidad predominante en el capitalismo.¹⁸

Por consiguiente, y como aspecto relevante en las decisiones racionales de los agentes

económicos, no sólo de las organizaciones, sino también del consumidor que juega un papel prioritario e indispensable en las relaciones del mercado y que por ende sus decisiones son también objeto de estudio.

En términos de elección, el consumidor se enfrenta ante un sin número de combinaciones de bienes y servicios, con los cuales podrá obtener su máxima satisfacción; de acuerdo con esto podría hablarse, según Ortiz, de una racionalidad instrumental: “se refiere a que la toma de decisión o elección que realiza un agente racional debe escoger siempre el resultado que maximice la utilidad esperada”¹⁹. En este caso, el consumidor elegirá el precio o la calidad que mayor utilidad le reporte, aunque muchas de las elecciones que este agente realiza no siempre están reducidas a la utilidad máxima, sino también que su decisión puede verse influenciada por creencias, motivaciones y deseos que a la vez deben ser racionales²⁰ y que definirán los parámetros de su mejor elección.

Por consiguiente, y teniendo en cuenta que la toma de decisiones requiere un cierto nivel de información, ya sea para decisiones empresariales, como de consumo, su proceso y flujo interviene notablemente en la elección; en el caso de los consumidores estos van al mercado y realizan un ordenamiento de acuerdo con sus gustos y preferencias, ordenamiento basado en la información proporcionada por los vendedores, por ello su elección es de cierta manera restringida, por el contrario, con referencia a la toma de decisiones en las organizaciones, es necesario tener en cuenta los mecanis-

16 MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. México: Alfaomega- Rama, 1991. p 77

17 GODELIER, Maurice. Racionalidad e irracionalidad económica. México: Siglo XXI, 1987. p 30.

18 GIL OSPINA, Armando. Racionalidad económica: Debate Sempiterno. Revista Páginas No 63. Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda. 2002. p 68.

19 ORTIZ, Ramón. La constelación racional. 1997. Disponible En: (En línea) www.ecognosco.com/pensam/ramonort2.htm p 1

20 *Ibid.* p 1

mos y las técnicas que son el soporte y la fuente para tales decisiones, que representa la esencia de éstas.

Es meritorio mencionar, entonces, en este caso la importancia de la información contable y su respectivo análisis sin lo cual, de alguna manera sería imposible estructurar y desarrollar un adecuado programa de acción, como bien lo plantea Lange:

“La contabilidad es la expresión de la racionalidad totalmente desarrollada de la actividad de la empresa, puesto que consiste en la fijación y comparación cuantitativa de todas las partes que constituyen el ingreso y el costo, junto con las variaciones del valor del haber (capital)”²¹

Es innegable entonces la importancia de la contabilidad, pues toda organización debe conocer a perfección su capacidad financiera en el momento de tomar una decisión, bien sea de inversión, financiación u operación, según los objetivos y proyectos de la empresa, los cuales dependen invariablemente de la veracidad y comprensibilidad de la información contable; En la actualidad y desde la etapa fundante de la administración, esta técnica ha brindado los elementos de control de la producción y por ende del capital²².

Es justamente esta técnica cuantitativa la que permite la comparación y evaluación de los resultados de la gestión de la empresa y que representa la base principal para verificar la real eficiencia de la organización, según lo considera Diego Delgadillo: “El sistema de información contable se diseña y se establece con el propósito de que mediante su pro-

ducto la información contable sirva de referencia, guíe el trabajo y encause el uso de los recursos de la empresa”²³

De hecho, actualmente la administración enfrenta un reto de gran importancia para establecer sus objetivos, pues si bien, la maximización de ganancias aparentemente es el primordial como lo plantea Serna: “Esta es una decisión en una ideología cortoplacista, y por ello no garantiza que la organización esté en capacidad de crecer y permanecer en el mercado”²⁴.

Desde esta perspectiva, es indudable considerar que la información contable no sólo es de utilidad para conocer la capacidad interna de la empresa, sino también la base primordial en la toma de decisiones administrativas, financieras y operativas de la organización.

Diseño metodológico

La etapa inicial del trabajo consistió en describir todo lo observado, donde se utilizó un método que permitió determinar el contexto, las formas y las características del objeto de estudio de tal manera que al recopilar la información, arrojara una visión objetiva y realista del mismo. Para tal fin, fue escogido como herramienta fundamental el método etnográfico, que consiste en una investigación cualitativa pertinente para lograr el objetivo de la investigación. En el transcurso de ella se realizó una serie de visitas a la Alcaldía social de Pereira, Cámara de Comercio, DANE, FENALCO y al Área Metropolitana, como apoyo elemental para ampliar y sustentar la información recopilada al inicio de la investigación.

21 LANGE, Oskar. Economía política. México: Fondo de Cultura Económica. 1989. p 147.

22 LÓPEZ CASTAÑO. Op. Cit. p 4.

23 DELGADILLO ISRAEL, Diego. Sistema de información contable: Fundamentos y marco de referencia para su administración. Facultad de ciencias de la administración. Cali: Universidad del Valle. 2001. p 32.

24 GARCÍA SERNA, Oscar León. Administración financiera, fundamentos y aplicaciones. Tercera Edición. Cali: Prensa Moderna Impresores S.A. 2000. p 3.

Finalmente, para la sistematización de la información obtenida y la consecución de los objetivos planteados fueron utilizadas: la entrevista y la encuesta.

Entrevista: cuyo objetivo fue obtener información por medio de los asesores comerciales de cada almacén: en Home Center, Jhon Fredy Quintero Parra, coordinador de ventas y en El Cidral, Carlos Alberto Cardona, asesor comercial. Quienes gracias a su buena disposición facilitaron el contacto directo entre los investigadores y el objeto de la investigación.

Encuesta: cuyo objetivo fue recopilar la información necesaria para sustentar y fortalecer algunas afirmaciones que fluyeron en el transcurso de la investigación; para ello se realizaron las encuestas a clientes directos de cada almacén; Home Center y El Cidral con un tamaño de muestra de 10 personas en cada uno.

CAPÍTULO III

3.1 Informe de investigación

A lo largo del proceso investigativo se pudo identificar que los factores que predominaron en la decisión de Home Center de radicarse en la ciudad de Pereira, emergieron básicamente de los resultados de un estudio de mercado que esta organización realizó en todo el Eje Cafetero, desde el 2002; según información suministrada por Jhon Freddy Quintero Parra, coordinador de ventas, sin ahondar en detalles, puntual y cohibido en sus respuestas, comentó que mediante el estudio que realizaron en la región, encontraron que Pereira tenía el potencial de mercado que requerían, por su densidad poblacional, red vial, y ubicación estratégica, factores que estaban buscando para abrir un nuevo almacén en este sector y expandir la cadena Corona Sodimac Colombia.

Ahora bien, al indagar sobre el proceso de vinculación del El Cidral, se pudo constatar que el factor principal para tomar la decisión de radicarse en la ciudad de Pereira, estuvo enfocado en suplir una necesidad, ya que el mercado de la construcción y decoración no era muy fuerte para los años 80, siendo una de las primeras empresas dedicadas a la comercialización de todo lo relacionado con la construcción, y que con el tiempo se fue especializando en acabados y decoración para el hogar. El sentido de pertenencia que tiene la organización El Cidral por Pereira, se ve reflejado en las respuestas que suministro Carlos Cardona, asesor comercial del almacén, quien define orgullosamente a esta empresa como punto de referencia del crecimiento y desarrollo del mercado de decoración en este sector. Por ello su logotipo “*Nacimos y crecimos con usted*”, los identifica por tradición en la ciudad de Pereira.

Conceptualizando la ideología de Home Center “*Siempre precios bajos*”, se puede visualizar su deseo de acaparar mercado y mantenerse como líder en ventas, con el objetivo de maximizar ganancias, representando así la racionalidad instrumental, aunque es arriesgada esta afirmación y de alguna forma reduccionista, no se pueden excluir los diferentes tipos de racionalidad que existen en esta organización. La racionalidad instrumental es la que predomina en sus decisiones administrativas, las cuales se encuentran reflejadas en las respuestas que suministró Carlos Enrique Moreno, Gerente de Sodimac Colombia S.A., a un reconocido periódico nacional, donde expresa que una de sus estrategias es estar siempre dispuesto al cambio y que el aprendizaje debe ser continuo, enfoque que utiliza para definir y ajustar los objetivos de la empresa que son: “Aumentar ingresos, disminuir costos y gastos y fortalecer la propuesta de valor”²⁵.

25 MÚNERA RODRÍGUEZ, Mauricio. En: PORTAFOLIO. “Hay que aprender a aprender”. Perfil empresarial. (8 y 9 de abril, 2006) Fin de semana. p 6.

Para este fin, Home Center es muy estratégico en cuanto a proyectos publicitarios y difusión de las ofertas y servicios que prestan, pues están concientes de que la manera más eficaz de reportar un excelente nivel de ventas es logrando que esta información llegue al cliente.

De lo anterior, es posible deducir que el flujo de información es determinante en cualquier proceso administrativo, en cuanto a decisiones objetivas que maximicen los fines de la organización, cualesquiera que ellos sean, por ello, la eficiencia y veracidad de la misma es fundamental; pero como en el mercado no sólo existen las empresas, sino también el consumidor, sus decisiones de compra se reflejan de cierta manera en los fines de la empresa y requieren de igual forma de un flujo de información constante.

Tanto Home Center como El Cidral tienen definidas sus estrategias de venta, de las cuales no especificaron muchos detalles por la misma presión en cuanto a competencia, sin embargo como resultado de las encuestas* - realizadas a varios clientes de estas dos empresas- se pudo deducir que la gran mayoría de los clientes activos de Home Center, es decir, que visitan el almacén con el objetivo definido de compra, eligen este sitio porque conocen las posibilidades de pago que ofrece, donde según ellos los precios son más bajos, situación que se deriva del impacto que la publicidad genera en el consumidor, pues muchos de ellos expresaban haber escuchado una oferta que es recientemente nueva en la ciudad, de que si en el mercado existe un precio menor en un determinado producto que el que ofrece el almacén, se le devolverá hasta el 200% de la compra, oferta novedosa y llamativa que impulsa al consumidor.

Con respecto a la encuesta realizada en El Cidral, se puede inferir que un porcentaje representativo de sus clientes decide realizar sus compras allí, motivados por un apego tradicionalista; pues varios de ellos expresaban que hace muchos años conocen y compran en El Cidral por su posicionamiento en el mercado desde hace 30 años y porque la reconocen como una empresa propia de la ciudad, pues también han visitado a Home Center y sin embargo no hallan mayores diferencias en cuanto a los precios de los productos.

Esto con relación a los precios en ambos almacenes, pero también se pudo notar en las respuestas de algunos de los clientes de El Cidral, la importancia de sentirse familiarizados con los vendedores o asesores de ventas, pues al preguntársele por el elemento que caracteriza al almacén coincidieron en resaltar la atención brindada al cliente, pues según ellos «No existe nada mejor que una excelente asesoría».

Con base en el resultado de las encuestas realizadas, y con el fin de conceptualizar las decisiones de los clientes respecto a ambos almacenes, puede deducirse que la racionalidad imperante en las decisiones de los clientes de Home Center es la instrumental, pues se percibe en sus respuestas el deseo de llevar calidad y buenos productos pero a los precios más favorables, sin embargo no puede generalizarse, existe en ocasiones otras preferencias no dirigidas precisamente a los precios, ya que muchos compran en este lugar por facilidad, pues encuentran todo relacionado con el hogar en un solo lugar. Por el contrario, al revisar las repuestas obtenidas por los clientes de El Cidral se hace más notable una racionalidad guiada por emociones, por el deseo en alguna forma de serle leal a una empresa que consideran como propia de la ciudad; sin

* La encuesta fue realizada a clientes de ambas empresas, sin embargo por la dificultad de realizar la encuesta a clientes del área de decoración de baños dentro de Home Center, se le realizó a clientes en general, por el contrario en El Cidral sí se logró realizar la encuesta con cliente objetivo.

embargo, no puede decirse que estas versiones son generales, ya que de hecho ambos clientes independientemente de sus preferencias coinciden en que los dos almacenes ofrecen una gran variedad de productos que finalmente los favorecen.

Teniendo como perspectiva el impacto de los medios publicitarios y en general de la información como tal, se hizo necesario indagar el desarrollo de este proceso a nivel interno en ambas empresas, específicamente en la información financiera. Durante el proceso de investigación, al indagar sobre la influencia del sistema de información contable en las decisiones que deben tomar diariamente, tanto El Cidral como Home Center, ambas empresas redujeron sus respuestas sin profundizar en detalles, en tres aspectos que consideran los más relevantes para la presente investigación, pero sin omitir, claro está, la importancia en términos generales de esta herramienta contable; fueron enfáticos en resaltar el manejo de inventarios, las formas de pago de sus clientes y los proveedores.

Con respecto al manejo de los inventarios estas dos empresas, por el tamaño de sus instalaciones y el volumen de inventarios que manejan, se les hace inevitable tener un control interno de sus existencias, favorecido por el proceso de codificación de los productos y por ende facilitando el trabajo de los vendedores, situación que se refleja directamente en la atención al cliente, punto de coincidencia en las dos empresas, ya que consideran que este aspecto es determinante para su posicionamiento en el mercado.

La contabilidad aparece como alternativa única para este fin, por ello, con base en esta información y a su respectivo análisis, estas empresas logran tomar sus decisiones respec-

to a compra, valuación y salidas de sus productos de una manera objetiva y realista; mediante indagación a algunos asesores comerciales de estos dos establecimientos, ambos coincidieron en que la información contable les da los elementos para proyectar sus estrategias de venta con respecto a los productos que se les van quedando en las bodegas, y que representa según los asesores consultados una dificultad, en cuanto al reporte de ventas, por ello se requiere de soluciones estratégicas, extraídas principalmente de la indagación del sistema de inventarios.

Esta es una de las más importantes funciones de este mecanismo contable en ambas empresas, según la información obtenida. Con referencia a la importancia que tanto El Cidral como Home Center prestan a su relaciones con los proveedores, se hace evidente en este aspecto la influencia del sistema contable, pues según sus versiones, el cumplimiento de las obligaciones con sus distribuidores es una de los aspectos más importantes de sus relaciones comerciales y de sus decisiones financieras, ya que de ello depende su popularidad y reconocimiento en cuanto a calidad de sus productos, según Carlos Cardona, asesor comercial de El Cidral, tener buenas relaciones con quienes les proporcionan los productos es la clave para asegurar el cumplimiento de su objetivo y llenar las expectativas de sus clientes; «Obtener calidad», de igual forma en Home Center esta es una las funciones más influyentes en sus decisiones administrativas.

Por otra parte, y con referencia al control interno de estas dos empresas, ya que ambas ofrecen una gran variedad de opciones en las formas de pago de sus clientes, es prioritaria la utilización y examen de la contabilidad en estas circunstancias, pues de hecho, tras indagaciones un poco superfi-

ciales en cuanto a este tema, tanto El Cidral como Home Center, son concientes de que esta estrategia es fundamental e influyente en la decisión de compra de sus clientes pero, de igual forma, existe un riesgo constante en pérdida de cartera, situación que intentan subsanar con los estudios de crédito que realizan a los clientes de alguna manera más recientes en la obtención de sus servicios, siempre con el único fin de conocer la capacidad de pago de los clientes y por ende lograr evitar pérdidas significativas en sus ventas.

Con ello se observa cómo la contabilidad es de gran utilidad y determinante en el manejo administrativo de las empresas, no sólo a corto plazo sino también proyectándose al futuro; pues de la veracidad y pertinencia de la información contable depende la real eficiencia en cuanto al manejo financiero de ésta, como lo expresaba el asesor de ventas, esta herramienta ha sido sumamente valiosa para su continuidad en el mercado, elemento que de igual forma es subrayado por Home Center, pues a pesar de ser relativamente nueva en la ciudad, su objetivo es permanecer por mucho años en el mercado, reportándose como el líder en ventas, llenando los hogares de las familias pereiranas de estilo, innovación, confort y diseño «Siempre a precios bajos».

3.3 Conclusiones

- El crecimiento poblacional, el mejoramiento de la red vial, la ubicación topográficamente privilegiada, y sobre todo el espíritu comercial que desde sus inicios ha caracterizado a la ciudad de Pereira, fueron los factores más influyentes en la decisión de Home Center y El Cidral, de radicarse en la ciudad.
- El impacto causado por la llegada de

Home Center a Pereira, refleja el posicionamiento a nivel nacional como ciudad comercial y por ende como potencial de mercado, elemento determinante en la localización del almacén con el fin de encontrar un público objetivo que le reportara las ganancias esperadas.

- Las decisiones de compra de los clientes de Home Center pueden definirse en forma imperante dentro de los parámetros de la racionalidad instrumental; caso contrario ocurre con las decisiones de compra de los clientes de El Cidral, pues en ellas se refleja predominantemente la racionalidad sustantiva (emotiva).
- Tanto en Home Center como en El Cidral, la influencia de la información contable es determinante no sólo en términos de funcionamiento interno y posicionamiento en el mercado, sino también en la proyección objetiva hacia el futuro.

3.4 Recomendaciones

- En el desarrollo de la investigación aparecieron algunas limitaciones para encontrar información del objetivo del trabajo, aunque es un tema un poco general que a la vez es evidente, sería interesante que una entidad realice un estudio profundo y especializado en identificar el porqué del proceso acelerado del desarrollo comercial y estructural de la ciudad de Pereira.
- Siendo estudiantes de los primeros semestres, se está en una etapa de aprendizaje, donde una investigación se realiza de manera un poco empírica, por lo que se hace un poco complicado dar respuesta precisa a todos los objetivos planteados, por ello a manera de petición se recomendaría a las diferentes entidades publicas ser más cordiales y colabora-

dores con quien solicite información; en caso particular a los funcionarios de la Alcaldía Social de Pereira y FENALCO,

ya que son ellos los principales representantes de la ciudad, que puedan tener información sobre el área metropolitana.

“El desarrollo no se reduce al simple crecimiento económico. Para ser auténtico, el desarrollo ha de ser integral, es decir, debe promover a todos los hombres y a todo el hombre. Con gran exactitud lo ha subrayado un eminente experto: «Nosotros no aceptamos la separación entre lo económico y lo humano, ni entre el desarrollo y la civilización en que se halla inserto. Para nosotros es el hombre lo que cuenta, cada hombre, todo grupo de hombres, hasta comprender la humanidad entera» (L. J Lebret, o.p.)”.

Populorum Progressio, n° 14.

BIBLIOGRAFÍA

GENERAL

1. DELGADILLO ISRAEL, Diego. Sistema de información contable: Fundamentos y marco de referencia para su administración. Facultad de ciencias de la administración. Cali: Universidad del Valle. 2001, 149 p.
2. GARCÍA SERNA, Oscar León. Administración financiera, fundamentos y aplicaciones. Tercera Edición. Cali: Prensa Moderna Impresores S.A, 1997, 459 p.
3. GODELIER, Maurice. Racionalidad e Irracionalidad en economía. Novena edición. México: siglo veintiuno editores, S.A. 1979. 313 p.
4. JARAMILLO ÁNGEL, Hugo. Pereira: colección clásicos pereiranos Vol. 2. Proceso histórico de un grupo étnico colombiano. Pereira Risaralda: Club Rotatorio de Pereira. 2003, 889 p.
5. LANGE, Oskar. Economía política. México. Fondo de Cultura Económica. 1989. 332 p.
6. LLANO, Carlos. El postmodernismo en la empresa. México: McGraw-Hill, 1999. 183 p.
7. MONTOYA FERRER, Jaime. Avances en investigación económica, administrativa y contable. Universidad de Medellín. Ciga-centro. Año 2005, 482 p.
8. TOURAINE, Alain. Crítica a la modernidad. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1994. 391 p.

OTRAS FUENTES

1. Alcaldía social de Pereira. Plan de desarrollo: “Trabajando unidos con la gente y para la gente”. 2004-2007.
2. DANE. Proyecciones de población por área metropolitana 2005.
3. GIL OSPINA, Armando. Racionalidad económica: Debate Sempiterno. Revista Páginas No 63. Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda. 2002.
4. Home Center. Informe especial. En: El Diario del Otún, Pereira: (9 de julio, 2005); P 1B- 2C.
5. Home Center. Reseña histórica, disponible En: www.homecenter.com.co consultado el 24 de marzo de 2006. (En línea).
6. LÓPEZ CASTAÑO, Samuel. Lo epistemológico para hablar de administración. En: Revista Páginas .Nro 73. Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda (Diciembre de 2005).
7. MÚNERA RODRÍGUEZ, Mauricio. En: Portafolio. “Hay que aprender a aprender”. Perfil empresarial. (8 y 9 de abril, 2006) Fin de semana. 6 p.
8. ORTIZ, Ramón. La constelación racional. 1997. Disponible En: (En línea) www.ecognosco.com/pensam/ramonort2.htm.

COLECTIVO DE CUARTO SEMESTRE

Bienes públicos, el contexto de los acueductos comunitarios

La actividad de investigación formativa realizada en cuarto semestre durante 2006 primer semestre lectivo giro alrededor del acueducto comunitario Cestillal - El Diamante, el cual, previo cumplimiento de requisitos legales e internos del Comité de cafeteros del Departamento de Risaralda fue entregado mediante acta a la comunidad de los corregimientos de Arabia, Altagracia, Morelia y la Estrella-Palmilla, representados por la Asociación Comunitaria de Suscriptores del Acueducto Cestillal El Diamante E.S.P. ACUCESDI.

Asociación Comunitaria de Suscriptores del Acueducto Cestillal El Diamante E.S.P. ACUCESDI.

La Asociación Comunitaria de Suscriptores del Acueducto Cestillal - El Diamante E.S.P., es una entidad sin ánimo de lucro de propiedad de la comunidad organizada de los corregimientos de Arabia, Altagracia, Morelia y la Estrella-Palmilla, jurisdicción de Pereira, creada con el propósito de recibir de manos del Comité Departamental de Cafeteros el Acueducto que administraba esta entidad y con la meta de lograr la prestación de un servicio de suministro de agua potable a la comunidad beneficiada, con unos costos más bajos pero buscando en

todo momento la eficiencia y la eficacia en la aplicación de sus recursos y el bienestar permanente de la comunidad.

La Asociación Comunitaria de Suscriptores del Acueducto Cestillal - El Diamante E.S.P. ACUCESDI, está representada por un Consejo Directivo elegido y nombrado por la asamblea de delegados de suscriptores del acueducto, como máxima autoridad social, un gestor administrativo, un auditor de control, un revisor fiscal, un departamento de contabilidad y facturación, un departamento de recaudos, un funcionario encargado del estudio del impacto sobre el medio ambiente en todo lo relacionado con la construcción y mantenimiento de Bocatomas y plantas de tratamiento.

El afluente principal para el suministro del agua a los suscriptores es el río Cestillal, el cual brinda el mayor caudal para el cumplimiento del objeto social.

En la actualidad, la empresa se viene manejando con un criterio sano de control de ingresos y gastos, pero suministrando el servicio a unos costos muy bajos, situación que nace como consecuencia del tipo de organización empresarial (sin ánimo de lucro), donde para poder tomar decisiones sobre incremento de tarifas se tiene que contar con

la aprobación de la asamblea general, situación ésta que hace imposible un incremento más real de tarifas que permita que además de mejorar el servicio, se puedan llevar a cabo inversiones que garanticen el cambio y adecuación de las actuales redes desgastadas ostensiblemente durante tantos años de uso.

A pesar de lo anterior, el criterio de los directivos en cabeza del señor Samuel de Jesús Correa Tobón, presidente del Consejo, es evitar a toda costa el endeudamiento de la entidad, lo que en la actualidad permite mostrar una empresa con un nivel de endeudamiento por debajo del 2 %.

La empresa está sometida a la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos, al control de la Comisión de Regulación del Agua Potable CRA y lo establecido en la Ley 142 de 1994 que regula el funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios. ACUCESDI se sostiene en su punto de equilibrio del que no ha podido salir debido a lo bajo de sus tarifas, situación que no permite establecer proyectos tendientes a la realización de inversiones en cambio y mantenimiento de redes, teniendo en cuenta una cobertura de más de 3.500 usuarios.

El Acueducto Cestillal - El Diamante, es considerado como uno de los acueductos más grandes de Suramérica y reconocido como uno de los mejor organizados, situación que le significó un reconocimiento en el año 2005 por parte del Congreso de La República de Colombia, otorgándole la Medalla al mérito en el grado de COMENDADOR. Debido al objeto social que desarrolla el Acueducto se deberá en el mediano plazo adecuar su sistema contable y

de costos mediante la implementación del Sistema de Costos Basado en Actividades, sistema que ha venido siendo implementado en todas las empresa de servicios públicos.

La actividad: El proceso de estudio del acueducto comunitario de Cestillal - El Diamante por parte del colectivo de cuarto semestre, tendrá como momento inicial la apropiación por parte de los estudiantes de los documentos de referencia:

- Macroeconomía: bienes públicos
- Costos. Las empresas de servicios públicos domiciliarios
- Epistemología para la Administración

Se realizó un trabajo de campo y se obtuvo información secundaria para identificar la visión estratégica de la comunidad que se beneficia del acueducto comunitario de Cestillal - El Diamante, la construcción de su seguridad ambiental, y cómo ella debe ser soporte estructural de una mayor calidad de vida de las familias. Posteriormente, se hizo un análisis detallado y construcción de información desde los ámbitos de comunidad, lo económico, lo social, lo ambiental, la vulnerabilidad y riesgos.

A partir de los documentos de referencia, de la información primaria y secundaria, cada grupo de estudiantes identifica el campo que quiere desarrollar y realiza sus aportes de acuerdo con el cronograma definido en el colectivo. A partir de su informe final se elaboró un texto publicable a manera de ponencia que muestre su capacidad de argumentar en torno a un problema.

A continuación aparecen algunos de los trabajos presentados por los estudiantes.

El impacto de la ley 142 de 1994 en el sistema tarifario de servicios públicos, en las empresas que prestan el servicio de agua potable

*Nicolás Castillo Aristizábal
Juan David Ramírez Jaramillo
Adriana López Castillo**

SÍNTESIS

En esta actividad investigativa-formativa el principal interés es mostrar la situación de los acueductos comunitarios y las empresas de servicios públicos, en este caso el acueducto Cestillal el Diamante y la empresa Aguas y Aguas de Pereira, antes y después de la aplicación de la ley 142 de 1994. El acercamiento se hace, mediante tres perspectivas teóricas: la económica, la financiera y la administrativa, buscando comprender el funcionamiento del agua, de su manejo y de su importancia como bien público.

DESCRIPTORES: Bien público, empresas de servicios públicos, Estado regulador, capital social, punto de equilibrio

ABSTRACT

In this investigativa-formativa activity the main interest is to show to the situation of the communitarian aqueducts and the companies of services public, in this case the Cestillal aqueduct Diamante and the company Aguas and Aguas de Pereira, before and after the application of 1994 law 142. The approach becomes, by means of three theoretical perspective: the economic one, the financier and the administrative one, looking for to include/understand the operation of the water, its handling and its importance as I publish well.

DESCRIPTORS: Public good, companies of services public, regulating State, share capital, point of balance.

Introducción

En primer lugar es fundamental tener presente que los recursos naturales son escasos. Las dos terceras partes del globo terrestre están cubiertas de agua, producen apenas el uno por ciento de los alimentos que consume la humanidad, y no son utilizables sino en grado

muy limitado, como medio de transporte y para la pesca; otra gran porción la constituyen los desiertos, las zonas polares y los páramos inhabitables y vastas zonas habitables están cubiertas de selvas y tienen condiciones climáticas adversas a la buena salud.¹

* Estudiantes en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. El texto se elabora a partir de los desarrollos teóricos alcanzados en Macroeconomía, Contabilidad de Costos y Epistemología para la Administración.

1 CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel, ideas económicas mínimas, introducción a la economía 20 Edición. Bogotá: ECOE 2003. p23

El agua es un recurso natural vital para la subsistencia de los seres vivos, sin ella el hombre no podría vivir. Para que el agua sea potable, es decir que pueda ser utilizada para satisfacer las diferentes necesidades del hombre en su consumo diario, debe pasar por varios procesos en los cuales es tratada con varios químicos para ser desinfectada.

Existen diferentes tipos de empresas que prestan este servicio a la comunidad y hacen que diariamente llegue el agua totalmente tratada a cada hogar. Incluso, este bien que hace algún tiempo era derecho de todos por lo que era adquirida a un bajo costo, desde hace algunos años ha sido objeto de negocio y se le trata de obtener rentabilidad, dejando de cumplir así con las características de un bien público.

En consecuencia, el agua es de vital importancia para la humanidad puesto que es de uso esencial para su supervivencia y por ende su buena utilización es fundamental para nuestra sociedad. Así pues, el agua puede ser vista como un bien especialmente en relación a los servicios básicos

El documento se desarrolla alrededor de la pregunta: ¿Cuál ha sido el efecto que sobre las estructuras tarifarias ha tenido la aplicación de la ley 142 de 1994 en la empresa de acueducto Acucesdi y en Aguas y Aguas de Pereira?, y desde las perspectivas económica, administrativa y financiera.

Perspectiva económica

De acuerdo con un primer criterio de clasificación de los bienes, estos se pueden dividir en bienes libres, si son abundantes, y bie-

nes económicos si son escasos. A su vez, los bienes económicos se subdividen en materiales si tienen forma corporal e inmateriales o derechos si no tienen forma corporal; los bienes naturales se subdividen en perecederos e imperecederos sin tener en cuenta el uso y duraderos (teniendo en cuenta el uso) si resisten múltiples usos, y no duraderos si resisten un solo uso.²

Los bienes públicos se definen como “aquellos para los cuales el consumo de algunas personas no disminuye el consumo de otras; o sea que el precio no lo relaciona y por lo tanto no existe rivalidad en el consumo, como en el caso de las calles, el alumbrado público, el paisaje”³. Además “la producción pública de un bien público es ventajosa porque el Estado puede evaluar los impuestos o las tasas que deben cobrarse por ellos”⁴.

A partir de lo anterior, se puede decir que en Colombia la ley 142 de 1994 aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada, y la telefonía local móvil en el sector rural, a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos.⁵

Según Eduardo Sarmiento la ley 142 tiene unas deficiencias, ya que su primordial función o idea central es la de promover la libertad económica y la competencia en los mercados, y en el caso del agua potable, la principal economía que manejan es la de economías a escala y la competencia no es muy grande, es un mercado muy reducido, por lo que pueden manejar costos más bien bajos y pueden cubrir un área mucho más

2 Ibíd, p 16.

3 Ibíd, p 11.

4 PINDICK, Robert S y RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. Tercera Edición. España: Prentice Hall. 1995, p 655

5 VILLADA LOPEZ, Alberto. Contraloría Municipal, Compendio de leyes. Pereira Julio de 1997. p 139

grande, es por esto que una de las tareas de la comisión reguladora es sustituir los monopolios públicos por privados. La otra función es promover la competencia y la libertad económica independiente de las condiciones institucionales.⁶

Inicialmente, los servicios públicos pueden constituirse como monopolios públicos o privados, o mediante concesiones al sector privado. La ventaja de las distintas alternativas constituye un típico problema de beneficios y costos que puede abordarse con base en conceptos elementales. Los beneficios están representados por los precios a los consumidores y por el acceso a los servicios.⁷

Una de las ventajas de los entes públicos se encuentra en su capacidad de aplicar el poder monopólico para establecer precios discriminatorios. El gobierno queda en posición de fijarles a unos usuarios tarifas iguales o superiores al costo marginal e inferiores al costo medio, y compensar las pérdidas estableciéndoles a los otros usuarios tarifas por encima del costo medio.⁸ Por eso, es importante tomar que la ley 142 proclama el derecho a la libertad económica independiente de sus resultados económicos y sociales.⁹

A comienzos de 1990 sucedió algo en Colombia que para la mayoría de los ciudadanos pasó inadvertido: el Estado deja de realizar algunas funciones que desde hacía ya más de cuatro décadas venía ejecutando. Es el caso de la provisión monopólica de servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, electricidad y telecomunicaciones, en-

tre otros) que antes eran suministrados por el Estado y ahora pasaron a ser funciones también de la empresa privada. El Estado se ha convertido esencialmente en agente planificador, regulador, vigilante y controlador de las acciones del sector privado.¹⁰

En efecto, el doctor Germán Darío Valencia en la revista *Ecos de Economía* de la Universidad Eafit, plantea que Colombia pasó por tres etapas, la primera se caracterizó porque en los servicios públicos el Estado no tenía mucha intervención y por lo tanto eran suministrados por los sectores privados, por lo que su acceso era muy difícil para la sociedad; la segunda etapa el sector público tuvo una mejor participación, se regularon las tarifas y la cobertura fue mayor; ya en la tercera etapa el Estado interviene más en los servicios públicos, tiene más autoridad, más control, y regula la protección de los ciudadanos mediante la regulación tarifaria, y así la cobertura fue mayor y mejor, pero a partir del decenio de 1990, con la constitución de 1991, el Estado sólo es regulador, controlador y vigilante de los servicios públicos, dejando que el sector privado participe en la prestación del servicio, lo que creó la competencia, aquí entra la ley 142 y 143 de 1994.¹¹

El gobierno estimaba que por ser los servicios públicos domiciliarios una prestación de carácter esencial para el funcionamiento ordinario de la sociedad, no puede dejarse la prestación al mercado, sino que el Estado debe intervenir.¹² De esta manera, el nuevo modelo de los servicios públicos domicilia-

6 SARMIENTO PALACIO, Eduardo. Alternativas a la encrucijada neoliberal: mercado, narcotráfico y descentralización. Bogotá: ECOE: Academia Colombiana de Ciencias Económicas. 1998, p. 140-141.

7 *Ibíd.*, p 135.

8 *Ibíd.*, p 136.

9 *Ibíd.*, p 140.

10 VALENCIA AGUDELO, Germán Darío. Metamorfosis del Estado: de empresario a regulado. El caso de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. *Ecos de Economía* N.18. Medellín, abril 2004, p 9.

11 *Ibíd.*, p 152.

12 *Ibíd.* p 12

rios está concebido para que funcione bajo la lógica de los negocios privados y que el Estado esté focalizado en las funciones de planificar, regular, controlar y vigilar su prestación.¹³

Es por esto que, cada medida permite la elevación exagerada de las tarifas para los usuarios, política sin la cual para los neoliberales sería imposible la privatización de las empresas. Política que además tiene como finalidad quitarle al Estado la responsabilidad social de asistir a los más pobres en sus necesidades y que, con el pretexto de reducir el déficit fiscal descargó sobre ellos y las capas medias, el costo de la crisis.¹⁴

Las alzas no apuntan, entonces, a satisfacer la provisión actual y futura de los servicios sino a garantizar el claro afán de lucro de los nuevos inversionistas, el cual exige que las empresas den ganancias tan altas que les permitan trasladados financieros a sus otros negocios.¹⁵

En este sentido, en la ley 142 de 1994, los parámetros para el funcionamiento de las empresas de servicios públicos en la etapa de su privatización, se denota que las tarifas deben darle prioridad a la llamada “suficiencia financiera” de forma que paguen el costo de producción del servicio, más el costo de la expansión de las empresas, para de esta manera asegurarle una rentabilidad adicional al capital invertido, igual a la que generan los negocios de los empresarios privados en las otras esferas de la economía.¹⁶ Como resultado, la propiedad privada de los medios de producción en el sistema capitalista, permite a los empresarios el poder

de decidir qué se produce, cómo se produce y para quién se produce.¹⁷

Actualmente el país pasa por una negociación de mucha importancia debido a que están en juego muchas variables de la economía del país, ésta es el TLC, frente a esto el doctor Jorge Enrique Robledo y el seminario nacional de dirigentes, concluyen que para los servicios públicos el TLC no es conveniente, ya que el agua entrará como un negocio y no como un bien al que todos tenemos derecho, y así las empresas se volverán más privadas y el acceso a los servicios será cada vez más difícil para las familias de bajos ingresos porque el criterio de asignación del bien será el de la rentabilidad y no el de responsabilidad social.¹⁸

Perspectiva Financiera

Todos los recursos del país, o factores de producción, como son la tierra y sus reservas naturales, el trabajo, el capital y las empresas, se aplican a la producción de bienes y servicios cuyo conjunto configura el producto nacional.¹⁹ Esto permite que la producción sea proyectada por los empresarios, individualmente, sin una visión de conjunto, con arreglo a sus expectativas de lo que será la demanda futura de bienes para el consumo, y tales expectativas se fundan en los precios del mercado, a través de los cuales los consumidores finales expresan sus preferencias. Y si los ingresos de la comunidad están mal distribuidos, la producción se orienta, obviamente a satisfacer más los consumos suntuarios de las clases de altos in-

13 *Ibíd.* p 25

14 GUTIÉRREZ REYES, Oscar. ¿Por qué suben las tarifas? En periódico El Usuario. Junio del 2000. Edición N° 3. p 11

15 ROBLEDO CASTILLO, Jorge Enrique. Balance y Perspectivas. Disponible en: www.neoliberalismo.com.co. Editorial El Áncora. Bogotá, 2000, p 235

16 *Ibíd.*, p 235.

17 CASTAÑO TAMAYO. Op cit., p 20.

18 ROBLEDO, Jorge Enrique. Privatizaciones y ALCA y TLC. En periódico El Usuario. Marzo-Abril del 2004. Edición N° 8. p 11

19 CASTAÑO TAMAYO. Op cit., p 19.

gresos que constituyen demanda solvente, y menos las conveniencias del desarrollo económico a través de un consumo masivo.²⁰

Desde esta visión, la contabilidad de costos ejerce un papel destacado en los informes financieros, debido a que los costos del producto o del servicio son un componente de significativa importancia en la determinación del ingreso y en la posición financiera de toda organización. La asignación de los costos es, también, básica en la preparación de los estados financieros. En general la contabilidad de costos se relaciona con la estimación de los costos, los métodos de asignación y la determinación del costo de bienes y servicios.²¹

Además, “...los objetivos de la contabilidad de costos son: generar informes para medir la utilidad, proporcionando el costo de ventas correcto, valorar los inventarios para el estudio de situaciones financieras, proporcionar reportes para ayudar a ejercer el control administrativo, ofrecer información para la toma de decisiones, generar información para ayudar a la administración a fundamentar la estrategia competitiva, ayudar a la administración al proceso de mejoramiento continuo eliminando las actividades o procesos que generan valor...”²²

Por otro lado, existen diferentes tipos de planeación en las empresas que resultan de vital importancia, una de ellas es la planeación a larga plazo, y más específicamente planeación financiera a largo plazo. Este tipo de plan incluye proyectos de inversión, costos de capital, políticas de reposición, estructuras financieras, entre

otras. En este modelo administrativo resulta de vital importancia para la empresa emplear un control administrativo sobre la base de información precisa y que sirva como punto de referencia para cuantificar las fallas y los aciertos, y así la empresa ir mejorando.²³

En relación con los costos está el concepto de punto de equilibrio, que se define como aquel en el que el volumen de ventas para el cual si bien no hay utilidades tampoco se tienen pérdidas. Aunque el análisis de equilibrio es un concepto estático puede aplicarse a situaciones dinámicas y proporcionarle ayuda a la gerencia en las operaciones de planeación y control. El concepto es importante no por el punto de equilibrio en sí, en el cual con frecuencia no estaría interesada una organización (ella siempre estaría dispuesta a operar por encima de esta condición), sino en los efectos que sobre las decisiones de costos y ventas, así como en los cambios que sobre el volumen de actividad deben adaptarse para alcanzar una utilidad deseada.²⁴

Así que, “para generar ganancias, se debe cobrar por el agua mucho más de lo que paga en salarios, equipos e intereses.”²⁵ Puesto que, la esencia es garantizar la rentabilidad de las empresas prestadoras de los servicios. A fin de alcanzar esta meta, las fórmulas tarifarias tienen que garantizar la recuperación de los costos y gastos propios de la operación, incluyendo la expansión, reposición y mantenimiento del servicio.²⁶ Por esta razón, el consumo se cobra sobre la base del costo medio de prestación y éste se factura de acuerdo con las formulas tarifarias.

20 *Ibíd*, p 20.

21 CUEVAS, Carlos Fernando. Contabilidad de costos: Enfoque Gerencial y de Gestión. Segunda Edición. Bogotá: Prentice Hall. 2001, p 3.

22 RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. 1994. p20

23 *Ibíd*, p 151

24 CUEVAS. *Op cit*, p264.

25 En periódico El Usuario. Junio del 2000. Edición N° 3. p 2

26 GUTIÉRREZ REYES. *Op cit*, p 11

El lucro, como finalidad del proceso económico, origina la competencia, dirigida a obtener mayores utilidades como excedente entre los costos de producción y los precios de venta al consumidor; la remuneración del trabajo y de los otros factores de producción y la calidad de los bienes producidos se subordinan estrechamente a esa finalidad, y el desarrollo económico se convierte en un sub-producto del mercado.²⁷

Contrario a esta condición, se entiende que una empresa es sin ánimo de lucro cuando cumple con los siguientes requisitos: que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación la del remanente patrimonial y que destinen sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar sus aportes y conservarlos en su valor real.²⁸

Perspectiva Administrativa

Cuando se trata de valorar el impacto social de las decisiones empresariales de precios y por tanto de rentabilidad, es importante tener en cuenta que “Los valores éticos además de ser un fin en sí mismo, influyen fuertemente en las posibilidades de desarrollo. Los valores éticos de los empresarios y de los profesionales de una sociedad son parte

de sus recursos productivos... Inequidad, clima de confianza y salud pública están fuertemente correlacionados... y se puede afirmar que a mayor inequidad, menor clima de confianza y peores esperanzas de vida para la población”²⁹.

Cabe anotar que el capital social³⁰ es un concepto que reúne varios aspectos de la vida cotidiana, entre los cuales está la confianza, las redes sociales, normas, entre las personas facilitando una mejor acción cooperativa en busca de los mismos objetivos. Desde la perspectiva administrativa resulta imprescindible incluir algunas referencias para la construcción de capital social

De acuerdo con Kliksberg los niveles de sociabilidad son mayores entre los pobres porque para ellos es un recurso obligado para sobrevivir. Los sectores pobres no tienen acceso al mercado y al Estado, por eso cuentan con la ayuda de sus iguales para garantizar toda una serie de bienes, servicios y apoyos sociales. Construir capital social es generar eslabonamientos que permitan un mayor acceso a los recursos de la sociabilidad.³¹

Putman³² establece que el capital social no es más que el surgimiento de una serie de asociaciones que se dan entre individuos de forma horizontal y también de la capacidad que tienen de desarrollar unas series de redes de interdependencia, las cuales se ven muy reflejadas en la normas culturales y de

27 CASTAÑO TAMAYO. Op cit, p 20.

28 GIRALDO RESTREPO, José Jesús, RUIZ GRANADA, Lucía y MONTOYA GÓMEZ, Nicolás. Construcción de capital social y conformación de redes sociales alrededor de un bien público. Las empresas de servicios públicos domiciliarios. p12

29 KLIKSBURG, Bernardo. Iniciativa interamericana de capital social, ética y desarrollo. Disponible en: <http://www.iadb.org/etica/sp4321/docsearchcfm?autorapellido=kliksberg&autornombre=bernardo&autorindex=&sortby=documentos.titulo>. Consultado julio de 2006.

30 CUELLAR, MARIA MERCEDES. Colombia un proyecto inconcluso: Valores, instituciones y capital social. Tomo II. Universidad externado de Colombia, abril 2000. p 763

31 KLIKSBURG, Op cit.

32 PUTMAN Citado por: CUELLAR. Ibíd. p 765

confianza interpersonal, trayendo consigo una mejor coordinación y cooperación para el beneficio mutuo.

Mientras que para Coleman³⁴ el capital social no sólo son asociaciones, también abarca la empresa, incluye así el ambiente social y político en los cuales se llegan a desarrollar normas y se moldean las estructuras, tiene en cuenta los sistemas informales y formales de las relaciones; Además, considera que las redes de los excluidos sirven como protección y solidaridad, cuando logran establecer vínculos con grupos externos fuertes con información, poder, y recursos, sólo así se convierten en agentes para la transformación, en grupos de alto retorno productivo, o movimientos sociales con poder.³⁵

Para Kliksberg existen algunas recomendaciones de políticas para fortalecer el capital social de los pobres, estas serían: invertir en aumentar las capacidades de sus organizaciones, cambiar las reglas legales para favorecer actividades asociativas e impulsar las relaciones cruzadas ente grupos (Información, descentralización, coproducción de servicios con los pobres, educación).

Resulta aclarador incluir aquí las cuatro formas de capital en una sociedad, según Kliksberg³⁶:

- 1) El capital natural o dotación de recursos que tiene una sociedad, fuentes de energía, posibilidades en materias primas, etc.
- 2) El capital construido, aquí se engloba el capital industrial, las maquinarias, las plan-

tas, el capital comercial, el capital financiero. Normalmente el foco ha estado en estas dos primeras.

- 3) La tercera es el capital humano, en este punto anota Kliksberg en los últimos 40 años de historia económica de la humanidad, es posible verificar que a los países que les ha ido mejor en términos de desarrollo son los que invirtieron más en capital humano, los que lograron elevar significativamente en términos de educación, salud y nutrición el estándar promedio de vida de su población.
- 4) Finalmente, hay una cuarta forma de capital que se llama capital social, se está descubriendo ahora en economía de avanzada, que una sociedad tiene muchas más posibilidades económicas si una sociedad tiene un buen capital social.

Se puede decir entonces que el capital social son los valores compartidos, tradiciones culturales, capacidad de articulación, de concertación, de armar redes, de armar sinergias, de armar alianzas entre sus diferentes sectores sociales, etc.³⁷ Son las relaciones que establecen una potencial cooperación entre dos o más personas con fines comunes, así un operador económico utiliza determinadas relaciones de conocimiento con otros operadores para instalar una empresa, o establecer determinados acuerdos⁶⁵ y a su vez las relaciones a través de las cuales intenta ampliar o dar solidez a su clientela, difundir información atinente a su reputación profesional y similares. En consecuencia, el capital social implica la pre-

33 COLEMAN Citado por: CUELLAR. *Ibíd.* p 766

34 CUELLAR. *Ibíd.* 766

35 KLIKSBURG, Bernardo. bernardok@iadb.org. Nuevas direcciones en el debate mundial sobre la pobreza y el desarrollo social. <http://www.analitica.com/bitlibio/kliksberg/pobreza.asp>

36 *Ibíd.*

37 BAGNASCO, Arnaldo. *El capital Social: Instrucciones de uso*. México: Fondo de Cultura Económica. 2003, p 33

sencia de una relación social duradera que puede ser movilizada a los fines de un determinado sujeto de la acción, pero que también existe independientemente de esos fines, y, por lo tanto de su ser movilizad en función de ellos³⁸.

Por esta razón, según Putman³⁹ tanto los Estados como los mercados operan de modo más eficaz si el contexto tiene una rica tradición cívica, una importante herencia de capital social, debido a que diferentes rendimientos institucionales dependen en última instancia de diferentes dotaciones de capital social.

A partir de lo anterior, se puede afirmar que, la creciente preocupación de la humanidad por el futuro, como tarea de todos, y la maduración de la conciencia social por la preservación de los patrimonios y recursos del planeta, exige un mayor énfasis sobre la responsabilidad social. Ésta constituye más que una filosofía una práctica, en la que los proyectos estratégicos de los dueños, directivos, gerentes y trabajadores exigen la autorregulación empresarial de cara a promover esfuerzos y acciones, con el fin de construir y mejorar el entorno social, humano y natural de la empresa.⁴⁰

La responsabilidad social empresarial conlleva al adecuado gobierno de la organización, su evaluación ética y su orientación al crecimiento rentable y sostenible. Contempla de manera práctica la reflexión frente a los efectos y resultados de las acciones emprendidas a partir de las decisiones tomadas, establece tareas concretas para empresarios y empleados frente al impacto de las acciones individuales y grupales sobre los

intereses sociales y el medio ambiente, así como la capacidad de asumir las consecuencias de la acción.⁴¹

En este sentido, el gobierno de empresa es una de las funciones primordiales que exige la responsabilidad social, para demostrar la capacidad institucional de cooperar solidariamente y garantizar un futuro social que haga justicia a las necesidades del contexto, así como las circunstancias del entorno natural y humano. La responsabilidad social que ella tiene es un asunto del contrato social implícito entre empresa-sociedad y de la posición que debe asumir la organización como corresponsable de la calidad de la conciencia moral de la sociedad.⁴²

Por último, el impacto de la ley 142 de 1994 ha sido de gran importancia para ambos acueductos en cuanto a su estructura tarifaria debido a que se ha tenido que ajustar de manera significativa, elevando sus tarifas con el fin de recuperar los costos y gastos, abarcando la expansión, reposición y mantenimiento del servicio.

Cabe entender que lo que la ley pretende es conseguir por medio de una regulación que se promueva la competitividad, la inversión y que se puedan evitar abusos por parte del mercado dominante, de tal forma que se obtengan tarifas razonables, una amplia cobertura y excelente calidad en la prestación de estos servicios.

No obstante, se puede decir que lo que buscan estas empresas es servirle a la comunidad consiguiendo así tener una responsabilidad social que les permite no sólo res-

38 *Ibíd.*, p 33-41

39 PUTMAN citado por BAGNASCO. *Ibíd.*, p 99

40 Responsabilidad social y comportamiento corporativo. Disponible en: www.urosario.edu.Co/investigación/fasciculo3/nota_admin4.htm. Consultado el 19/05/2006.

41 *Ibíd.*

42 *Ibíd.*

ponder y cumplir con los requerimientos convencionales de la ley y el derecho sino

que también que se distingan como una organización solidaria.

BIBLIOGRAFÍA

BAGNASCO, Arnaldo. El capital Social: Instrucciones de uso. México: Fondo de Cultura Económica. 2003. 157 p

CASTAÑO, TAMAYO Ramón Abel, ideas económicas mínimas, introducción a la economía 20 Edición. Bogotá: ECOE. 2003, 366 p

CUELLAR, María Mercedes. Colombia un proyecto inconcluso: Valores, instituciones y capital social. Tomo II. Universidad externado de Colombia, abril 2000. 2 tomos

CUEVAS, Carlos Fernando. Contabilidad de costos: Enfoque Gerencial y de Gestión. Segunda Edición. Bogotá: Prentice Hall. 2001. 313 p

GIRALDO RESTREPO, José Jesús; RUIZ GRANADA, Lucía y MONTOYA GOMEZ, Nicolás. Construcción de capital social y conformación de redes sociales alrededor de un bien público. Las empresas de servicios públicos domiciliarios. 19 p

GUTIÉRREZ REYES, Oscar. ¿Por qué suben las tarifas? En periódico El Usuario. Junio del 2000. Edición N° 3.

PINDICK, Robert S y RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. Tercera Edición. España: Prentice Hall. 1995. 700 p

RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. 1994. 360 p

ROBLEDO CASTILLO, Jorge Enrique. www.Neoliberalismo.com.co Balance y Perspectivas. Editorial El Áncora. Bogotá, 2000. 264 p

_____. Privatizaciones y ALCA y TLC. En periódico El Usuario. Marzo-Abril del 2004. Edición N° 8.

SARMIENTO PALACIO, Eduardo. Alternativas a la encrucijada neoliberal: mercado, narcotráfico y descentralización. Bogotá: ECOE: Academia Colombiana de Ciencias Económicas. 1998. 146 p

VALENCIA AGUDELO, Germán Darío. Metamorfosis del Estado: de empresario a regulador: El caso de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Ecos de Economía N.18. Medellín, abril 2004.

VILLADA LÓPEZ, Alberto. Contraloría Municipal, Compendio de leyes. Pereira Julio de 1997. 337 p

OTRAS FUENTES

KLIKSBERG, Bernardo. bernardok@iadb.org. Iniciativa interamericana de capital social, aeticafykdesarrollo. <http://www.iadb.org/etica/sp4321/docsearchcfm?autorapellido=kliksberg&autornombre=bernardo&autorindex=&sortby=documentos>. Titulo.

_____. Nuevas direcciones en el debate mundial sobre la pobreza y el desarrollo social. <http://www.analitica.com/bitblibio/kliksberg/pobreza.asp>

Responsabilidad social y comportamiento corporativo. Disponible en: www.urosario.edu.Co/investigación/fasciculo3/nota_admin4.htm. Consultado el 19 de mayo del 2006



El agua como bien público y los acueductos comunitarios

Natalia Salazar Castaño
Julieta Muñoz Morales*

RESUMEN

El presente documento tiene como objeto contribuir al conocimiento del tipo de racionalidad presente en la asignación de precios de un bien público, cuando la finalidad es la seguridad social, especialmente de la población vulnerable. El planteamiento se desarrolla a partir de tres perspectivas: la financiera, clave para el administrador en el proceso de toma de decisiones; la económica que comprende los escenarios micro y macroeconómicos, la política económica y sus implicaciones en las organizaciones; y la administrativa con la cual se busca comprender los fenómenos sociales y culturales de la comunidad donde se encuentra inserto el objeto de estudio el Acueducto Comunitario Cestillal El Diamante (ACUCESDI).

DESCRIPTORES: bienes públicos, racionalidad económica, racionalidad restringida

ABSTRACT

The present document must like object contribute to the knowledge of the type of present rationality in the allocation of prices of a public good, when the purpose is the social security specially of the vulnerable population. The exposition is developed from three perspective: the financier, key for the administrator in the process of decision making; the economic one that includes/understands the macroeconomic scenes micro and, the economic policy and its implications in the organizations; and administrative with which one looks for to include/understand the social and cultural phenomena of the community where is inserted the study object Acueducto Comunitario Cestillal El Diamante (ACUCESDI).

DESCRIPTORS: public goods, economic rationality, restricted rationality

INTRODUCCIÓN

El texto que se presenta busca satisfacer las expectativas planteadas por el colectivo de docentes y estudiantes de cuarto semestre del programa de Administración, teniendo como base los conocimientos adquiridos en la contabilidad de costos, macroeconomía y la epistemología para la administración, con el fin de observar la relación que existe entre bien público, la estipulación de tarifas y los subsidios que se otorgan.

Para identificar el sentido de racionalidad que se tiene en cuenta en el Acueducto Comunitario Cestillal El Diamante (ACUCESDI), en los criterios, la asignación de tarifas en la prestación del servicio de un bien público y particularmente cuando éste se dirige a la población vulnerable, se acude a la observación de la relación que hay entre los costos y las tarifas para la prestación de servicios públicos y cómo se emplea en este caso el concepto de bien público.

* Estudiantes en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. Perspectivas teóricas: financiera, económica y administrativa.

Para desarrollar el documento se hace en primera instancia una aproximación conceptual a los bienes públicos (o sociales) desde diferentes posiciones teóricas, se muestra así, la importancia que tiene el tema cuando se evalúa la intervención del Estado en la vida económica; así mismo, ayuda a evitar la confusión práctica que suele presentarse al momento de apreciar si un bien o servicio determinado es o no público puro, impuro o mixto.

En segunda instancia se aborda el concepto racionalidad y se parte del supuesto de que el empresario asume un comportamiento racional para administrar su empresa y debe resolver un doble problema: 1. Escoger una actividad que le permita lograr una utilidad y que sea realizable; 2. Escoger entre el conjunto de programas aceptables, el que maximice las utilidades o minimice los costos de la empresa.

El conocimiento de estas condiciones proporciona las normas, principios o prescripciones para maximizar la utilidad de la empresa, las formas de comportamiento y el tipo de organización, que se adaptan mejor al fin que se persigue. Desde el concepto de la máxima utilidad al mínimo costo, los procesos de toma de decisiones de la Administración se vuelven problemas matemáticos, cuyas soluciones, convertidas en cifras y con arreglos lógicos, parecen desechar la incertidumbre de las evaluaciones subjetivas o a priori. “Al tomar la forma de un cálculo, la práctica económica del empresario parece alcanzar su forma racional más acabada”¹.

En el componente matemático de esta conducta racional, la teoría financiera, específicamente la contabilidad de costos resulta una herramienta que cobra gran importancia dentro de las organizaciones como apoyo directo a la Administración en la fijación de políticas, control de los recursos y toma de decisiones acertadas. Sin embargo, la Administración tiene una racionalidad restringida y en ese sentido es posible considerar que lo financiero y particularmente las utilidades no sean la única preocupación de la empresa puesto que ella también tiene fines sociales, en ese caso es necesario apoyarse en diversos criterios para tomar decisiones que no pongan en peligro su futuro.

En el aspecto financiero, la empresa debe asegurarse de disponer de un sistema de costos que le dé información acerca de los principales renglones que generan ingresos y egresos en su operación. En el caso de los sistemas de costos en empresas de servicios el factor más relevante en los egresos es el costo de la mano de obra². De acuerdo con Rojas³, la contabilidad de costos es una herramienta de información y control y siempre debe adaptarse al sistema presupuestario que se utilice, permite llegar a calcular costos unitarios, totales y proporcionar la información útil para el análisis⁴. Para operar con un sistema de costos, es necesario introducir los conceptos de gastos devengados y sus sistemas de operación, así como el concepto de provisiones y su respectivo mecanismo de cálculo y aplicación⁵.

- 1 GODELIER, Maurice. Racionalidad e Irracionalidad en Economía, novena Edición. México: Siglo XXI editores. 1979, p. 21.
- 2 ESCOBAR BOLÍVAR, Jorge. Sistema de Costeo. Edición corregida, actualizada y ampliada. Medellín: Trama y Color Fotomecánica Ltda. 1996. p. 11-12.
- 3 ROJAS GARCIA, Bianor. Análisis Financieros, Costos y Presupuestos. Bogotá-Colombia: Tercer Mundo. 1978. p. 27-28-29.
- 4 Para que sea útil, según Rojas, se entiende que el sistema de costos debe proporcionar información con las siguientes características: flexibilidad – oportunidad – simplicidad – claridad – utilidad – posibilidades de autocontrol – posibilidades de auditoría. *Ibíd.* p. 27-29
- 5 *Ibíd.* p. 27-28-29

En la gestión financiera, la toma de decisiones se efectúa sobre la base del análisis de la rentabilidad de las actividades, productos y servicios y según el marco legal que rige para los entes prestadores de estos servicios. El costo total corresponde a todos aquellos valores que tienen relación con el servicio prestado, involucrados de esta manera, tanto los procesos operativos como administrativos⁶.

Las empresas prestadoras de servicios, en especial las de naturaleza jurídica sin ánimo de lucro, generalmente lo que desean obtener es beneficio social, buscando así lograr un punto de equilibrio entre sus ingresos y egresos, el cual define el nivel de ventas, dentro del cual, los ingresos resultantes son exactamente los necesarios para cubrir los costos totales de la empresa⁷.

En la estipulación de las tarifas, el Estado colombiano actúa a través de un ente regulador: la CRA (comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico), creada por la ley 142 de 1994, ella tiene como misión impulsar el desarrollo sostenible de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, con el fin de contribuir al mejoramiento permanente del nivel de vida de los Colombianos. Este propósito se logra mediante una regulación que fomente la competitividad, incentive la inversión y prevenga abusos de posición dominante, de tal forma que se obtengan tarifas razonables, excelente calidad y amplia cobertura en la prestación de los servicios⁸.

En el marco de la política de descentralización, la responsabilidad por los servicios de acue-

ducto y saneamiento básico (alcantarillado, disposición y tratamiento de aguas servidas y aseo) recae sobre las administraciones municipales, son ellas las responsables de garantizar la adecuada prestación y la gestión de los servicios públicos en su jurisdicción, por medio de empresas oficiales, privadas o mixtas.

En el aspecto económico, introducir el concepto de bienes públicos permite una posición más clara con relación a las acciones que realiza el gobierno a través de los procesos de reasignación de recursos, así:

- León Duguit propuso su definición clásica desde el derecho (1931): “público es todo bien o servicio destinado a la satisfacción de las necesidades comunes e indispensables de los asociados”.
- Paúl Samuelson (1954), desde la economía, formalizó el concepto de “bien público puro”, como aquel que sirve a varios consumidores y de cuyo consumo nadie puede ser excluido (o donde el costo de excluir a alguien supera al beneficio de hacerlo). Al lado del caso puro, la literatura económica fue identificando una serie de bienes no completamente privados, es decir, de situaciones en las cuales la iniciativa privada no proveería una cantidad adecuada del bien o servicio en cuestión (Head, 1974; Lane, 1985). En este sentido más amplio, coincide Stiglitz (1998) cuando puntualiza que la noción de bienes públicos es gemela de las “fallas del mercado” y agrega: “... que un bien es público cuando falla el mercado, cuando su libre juego produciría una cantidad socialmente óptima del bien⁹”.

6 AGUIRRE FLÓREZ, José Gabriel. Sistema de Costeo: La asignación de costo total a productos y servicios. Primera edición. Bogotá D.C, Colombia: Taller de Edición, Luís Rocca. 2004. p.215-233.

7 Ibid. p 232-235-255

8 Universidad de los andes. Competencia y regulación. Disponible en: http://compreg.uniandes.edu.co/modulos/2_agua/02.htm. Consultado el 24 de Mayo de 2006.

9 GÍLOSPINA, Armando. Bienes públicos: análisis microeconómico. En Páginas: Revista Académica e Institucional. UCPR No. 64. ejemplar 2. Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda. Diciembre 2002. p. 21-22.

- Para John Rawls, el bien público: “se caracteriza por su publicidad y su invisibilidad, por tanto nadie puede ser excluido, ni el bien puede ser fraccionado”¹⁰.
- Para Maria Teresa Lopera, los bienes públicos son: “aquellos bienes que pueden ser consumidos sin excluir de su uso a otros. Desde el punto de vista económico, sólo el Estado puede producirlos, ya que la única manera de financiar su compra es mediante la coerción, pues nadie querrá pagar si no le demuestran el beneficio que recibirá; y en tanto el bien sea público, cada consumidor exigirá que lo paguen todos los beneficiarios”¹¹.

Se debe tener en cuenta que para algunos economistas, tanto los bienes públicos, las externalidades e incluso los recursos de propiedad común, son fuentes importantes de fallas del mercado y, por tanto, deben ser objeto de consideración del Estado a través de la política económica, para evitar las decisiones adaptativas de las empresas que conducen a que se produzca demasiado o excesivamente poco de un bien o servicio, por lo que el resultado del mercado es ineficiente¹². Se consideran externalidades, las consecuencias (beneficios o costos) que son generados por la actuación de un agente y que no fueron tomados en cuenta en la decisión económica, estas externalidades deben ser reguladas por el Estado, quedando definido en una instancia encargada de remediar las deficiencias del mercado¹³.

Sin abordar la discusión sobre privatizaciones, política monetaria y fiscal

que no es el tema que aquí se trata, se acoge la afirmación de Stiglitz¹⁴ sobre que la mayoría de los países mejorarían, si los gobiernos se concentraran más en proveer servicios públicos esenciales; por tanto, eliminar las empresas públicas puede dejar un profundo vacío e incluso si el sector privado finalmente hace su aparición, puede mediar un enorme sufrimiento. Así, en el caso del agua, el hecho de no tener acceso a ella, demuestra que la desigualdad entre ricos y pobres se acentúa aún más. Para el autor las políticas macroeconómicas no son sólo asuntos pragmáticos de “implementación”, sino asuntos de principios. Se debe analizar la situación de un bien público cuando es suministrado por una empresa privada, ya que en este caso no está garantizada la eficiencia necesaria y requerida. Si el hecho de que una persona más utilice un bien no tiene ningún coste marginal, este bien no debe racionarse; por tanto, los bienes públicos se subutilizan cuando son suministrados por empresas privadas¹⁵.

De acuerdo con lo expuesto, al hablar de bienes públicos y recursos naturales, es imposible no abordar el tema, de la restricción, la escasez y la distribución de estos recursos¹⁶.

Desde la perspectiva administrativa, para plantear la discusión acerca de la racionalidad se debe recurrir a los aportes de la Economía, así, la disciplina económica es descrita por Joan Robinsón, quizás con algo de ironía, como una caja de herramientas. Para la autora, lo esencial del contenido de

10 Op cit. p. 62

11 Op cit. p. 25

12 PINDYCK, Robert S, RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. Tercera Edición. Prentice Hall, INC.1995. p. 185.

13 LOPERA, Maria Teresa. Justicia Distributiva ¿legitimidad o consenso? Editorial universidad de Antioquia, junio de 1999. Medellín, Colombia. p. 24-25.

14 STIGLITZ, Joseph E. El malestar de la globalización. Colombia: Distribuidora y Editora Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A. 2002. p. 81-86.

15 NICHOLSON, Walter, citado por GIL OSPINA, Op. Cit. p. 35.

16 GEORGE, Henry (1880) Progreso y miseria. Texto completo en <http://www.eumed.net/courseon/textos/>

esa caja son dos conceptos: un modelo de racionalidad individual y la noción de que la interacción entre individuos puede entenderse en términos de la operación de un sistema de incentivos, cuyo ejemplo más visible es el mercado. Las personas siempre están en constante interacción tanto con otras personas como también con las organizaciones, es decir; el ser humano no vive aislado, es un ser social e interactivo por naturaleza, es por esto que las personas necesitan de su mutua colaboración y deben conformar organizaciones que les permitan lograr alcanzar los objetivos planeados.

Una organización es un grupo de personas organizadas de manera sistemática, reunidas para un propósito específico¹⁷. Adicionalmente, se parte de la consideración de la organización como un ente complejo en el que existen elementos que están constantemente en interacción (en lo interno, las relaciones de los factores de producción; en lo externo, con el contexto, y estas relaciones no están desligadas una de otra), para obtener un comportamiento racional, las organizaciones deben posibilitar que las personas puedan potenciar su capacidad de comunicarse, como la manera de conseguir sus objetivos¹⁸.

El uso del término racionalidad en el lenguaje cotidiano parece establecer dos dominios principales de aplicación del término, por un lado como creencia y juicios de carácter

cognoscitivo y evaluativo, respectivamente, y por otro lado como acciones y conductas. En el primer caso decimos que se trata de racionalidad teórica o teórica, se tiene el dominio del mundo mental e intelectual y en el segundo caso de la racionalidad práctica o pragmática, el dominio práctico de la acción donde interviene la voluntad¹⁹.

El concepto de racionalidad aplicado a un individuo supone que éste es capaz de escoger los medios más idóneos para el logro de sus fines, dentro de las restricciones que implica una condición de escasez. Para la economía poco interesa cuales son esos fines, lo único que pide de ellos es la consistencia. El proceso de elección del individuo racional conlleva la noción de una restricción presupuestal. Los medios de que dispone son escasos y el individuo busca minimizar los recursos que debe emplear –los costos- para lograr cualquier objetivo –el beneficio- que se haya propuesto, y es capaz de hacerlo de manera eficiente. Este supuesto, aunado al de la información perfecta, lleva a la sorprendente conclusión de que los individuos jamás se equivocan. Además, son insaciables²⁰.

Para Hausman (1992,195), “la economía se ocupa de las consecuencias de la codicia racional”. Los valores éticos y morales son ajenos a las decisiones que adopta un ser racional, en consecuencia, se estima que las personas son oportunistas y aprovechadas.

17 ROBBINS, Stephen P y DECENZO, David A. Fundamentos de Administración. Tercera Edición. México: Prentice May. 2002, p. 3.

18 Resulta interesante, la exploración que hace Ortiz (1997) del concepto racionalidad - reconociendo que palabra no es concepto - recurriendo a como se usa la palabra racionalidad, y la familia de palabras como razón, racional, razonamiento, y razonable. Ésta familia de palabras esta relacionada generalmente con otras palabras y conceptos como: memoria, organización, inteligencia, planificación, cálculo, comunicación, solución de problemas lógica, lenguaje, etc. También usamos los adjetivos racional y razonable para calificar sustantivos como acción, creencia, conducta, actitud, persona, preferencia, decisión, y obtenemos acción racional, persona racional, conducta razonable, y así sucesivamente. ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional. Caracas 1997. Disponible en: www.ecogonosco.com/pensm/ramonort2.hrma.

19 Ibid. p.3

20 Ibid. p.3

Su falta de escrúpulos sólo se ve morigerada por la previsión de que determinadas actuaciones generen consecuencias adversas para el interés propio del actor²¹.

Según Gil Ospina²², la época moderna se caracteriza por el surgimiento y desarrollo de la ciencia, a partir de una concepción de la racionalidad (o razón) especializada, que la sustenta teórica, metodológica y epistemológicamente. En el contexto del sistema capitalista la dimensión económica adquiere tal preponderancia que la racionalidad económica, al parecer, se convierte en la rectora de las decisiones vitales de las personas, como se había señalado.

Esta búsqueda de los óptimos deja en un segundo plano la reflexión ética sobre los medios. Así, Rilke (1982) señala: “En la economía la racionalidad tiene un significado especial, no se relaciona con la sabiduría de la decisión alcanzada, sino solo con el nivel de eficiencia en los medios, es decir, maximizar el beneficio sobre el coste con la información al alcance²³. Para Godelier las palabras que se relacionan con el término de racionalidad económica son: eficacia, eficiencia, rentabilidad, rendimiento, productividad, minimización de costos, utilidad máxima, satisfacción máxima, decisión óptima, previsión, gestión y organización del trabajo entre otras. Se puede decir que la racionalidad económica responde a dos conceptos: uno a la elección de objetivos y determinación de las finalidades (ideológica) y otra que se limitaría a determinar los medios para al-

canzar estas finalidades (ciencia)²⁴. De este modo parece demostrarse que la racionalidad económica y la racionalidad de la ciencia económica son una misma cuestión, y que el conocimiento de la racionalidad económica depende de la verdad de las hipótesis elaboradas por los economistas (y los demás especialistas de las ciencias sociales)²⁵.

Para Schumpeter la victoria final de la racionalidad moderna de la empresa es que desaparecerá la figura clásica del empresario, identificado con la función y absorbido por ella. La función empresarial en sí, reconducida a una mera función decisional formal y tecnológica. Esta extrema racionalidad moderna, posibilita un proceso de formalización total de los datos, por medio de técnicas y rutinas del que emerge la mejor decisión posible, con la globalización este es un paso que surgirá como consecuencia de la internacionalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales²⁶.

En el caso de **las empresas de servicios públicos**, es muy frecuente encontrar una conducta de racionalidad social, la cual tiene como finalidad garantizar a toda una comunidad el derecho a acceder al servicio que se ofrece. De un modo más simple, hay que determinar en qué condiciones se puede satisfacer mejor la demanda de la sociedad, teniendo en cuenta su función producción y/o servicio. Existen algunas condiciones que permiten determinar al sistema capitalista el logro de la eficiencia en el equilibrio, pero para

21 HAUSMAN, citado por PÉREZ SALAZAR, Mauricio. La economía en el panorama de las ciencias sociales. Variaciones sobre un tema de Bejarano En Revista Cuadernos de Economía N° 40. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. 2004. p 143 -173.

22 GIL OSPINA, op. Cit. p.51

23 Ibíd. p. 51

24 GODELIER, Maurice. Racionalidad e Irracionalidad en economía. Novena edición. México: siglo veintiuno editores, S.A. 1979. p. 9.

25 Ibíd. p. 24.

26 LOPERA, Maria Teresa. Justicia Distributiva ¿legitimidad o consenso? Editorial Universidad de Antioquia, junio de 1999. Medellín, Colombia. p. 35-37

ello es importante tener en cuenta, que no se puede, por esto dejar de lado el bienestar de los miembros de la sociedad. Según Walras, el equilibrio de un sistema se obtiene en una situación de competencia perfecta y de igualdad de la oferta y la demanda²⁷.

Desde la discusión presentada acerca del concepto de racionalidad, se puede abordar la cultura organizacional. Para Elliot Jaques: “la cultura de una organización es su forma habitual y tradicional de pensar y hacer las cosas, que comparten en mayor o menor grado todos sus miembros, y que deben aprender sus nuevos miembros y al menos aceptar en parte, con el fin de ser aceptados. En este sentido, la cultura cubre una alta línea de conducta: los métodos de producción, las habilidades y conocimientos técnicos del trabajo, las actitudes hacia la disciplina y el castigo, los objetivos de la empresa entre otros²⁸. Así mismo, la perspectiva cultural se ha concentrado en los valores básicos, las creencias e hipótesis que están presentes en las organizaciones, los patrones de conducta que resultan de estos significados o propósitos compartidos y los símbolos que expresan los vínculos entre hipótesis, valores y conducta para los miembros de una organización.²⁹

Para Morgan cuando hablamos de cultura, típicamente nos referimos a un modelo de desarrollo basado en la manera en que un sistema social conforma su conocimiento, ideología, sus valores, sus leyes y sus rituales diarios..., al hablar acerca de la cultura, estamos hablando acerca de un proceso de construcción de realidades, el que permite a las personas ver y entender en forma parti-

cular ciertos eventos, acciones, objetos, conversaciones de diferentes maneras...La visión de la cultura nos permite ver que las organizaciones, son en esencia realidades socialmente construidas que descansan tanto en las cabezas y mentes de sus miembros como en el conjunto concreto de reglas y relaciones.³⁰

El agua como bien de uso público administrado por una empresa comunitaria.

La visión de la globalización de las economías, ha llevado a extender las reformas de libre mercado a los más amplios sectores de la economía, al igual que sucedió con la apertura económica y la privatización de las empresas industriales y comerciales. La apertura económica afecta de una manera drástica a los diversos sectores de la economía especialmente el sector de los servicios públicos, ya que por la presencia de economías de escala estos sectores tienden a ser dominados por monopolios u oligopolios. Se denuncian fuertes presiones para privatizar y abrir la competencia en el sector del agua, como antes ocurrió con la energía y las telecomunicaciones.

La seguridad hídrica a cualquier nivel, significa que toda persona tenga acceso a suficiente agua potable a un precio asequible que le permita llevar una vida limpia, saludable y productiva, al tiempo que se asegura que el entorno natural esté protegido y se mejore. La esencia de la seguridad hídrica es que la preocupación por la propia base de los recursos está asociada con la preocupación porque los servicios que la explotan para la supervivencia y el bienestar

27 *Ibíd.* p. 47.

28 DENISON, Daniel R. *Cultura Corporativa y productividad organizacional*. Legis Editores S.A. Bogotá Colombia 1991. p. 25

29 *Ibíd.* p. 25

30 MORGAN, Gareth. *Imágenes de la Organización*. Bogotá: Alfaomega: Ra-ma. 1.986, p.112 - 133.

humano, así como para la agricultura y otras iniciativas económicas, deben desarrollarse y administrarse de forma equitativa, eficaz e integrada. Por lo tanto alcanzar la seguridad hídrica exige la cooperación entre los diferentes usuarios del agua y entre aquellos que comparten cuencas de ríos y acuíferos, dentro de un marco que permita la protección de los ecosistemas vitales frente a la contaminación y otras amenazas. La seguridad hídrica también es una condición previa para cualquier estrategia eficaz de reducción de la pobreza y para lograr unas condiciones de salud medio ambiental, gestión de las aguas residuales y control de las inundaciones eficaces³¹.

En Colombia, las deficiencias de la Ley 142 de 1994 se relevan en el caso de agua potable, ya que tanto en éste como en otros servicios públicos predomina la economía de escala, y en muchos casos se trata de mercados reducidos, por definición se trata de monopolios naturales que tienen la capacidad de atender toda la demanda a menores costos. Así, una de las tareas de la comisión de regulación, es remplazar los monopolios públicos por monopolios privados.

La causa verdadera de las deficiencias del sector está en el manejo inadecuado de las empresas y se origina en que los intereses de los directivos no coinciden con el del bien común; muchas veces sus poderes monopólicos se emplean con finalidades de interés personal o propósitos políticos, cuando la efectividad de las comisiones de regu-

lación está, en fijar condiciones que propicien el empleo de los poderes monopólicos a favor del bien común. Se sugiere entonces avanzar en sistemas de fiscalización y rendimientos de cuentas que garanticen el desempeño adecuado de las empresas³².

Cuando la comisión de regulación de agua potable y saneamiento, y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios aplican las normas de su competencia, deben hacerlo dando prioridad al objetivo de mantener y extender la cobertura de esos servicios, particularmente en las zonas rurales y municipios. Los servicios públicos a los que esta Ley se refiere son la generación de agua, en cuanto se refiere al desarrollo de pozos, la desalinización y otros procesos similares. Diseñar y promover programas especiales de agua potable y saneamiento básico, para el sector rural, en coordinación con las entidades nacionales y seccionales. Proponer a las autoridades rectoras de la gestión ambiental y de los recursos naturales renovables, acciones y programas orientados a la conservación de las fuentes de agua.³³

Los acueductos comunitarios. En Colombia, los habitantes de las zonas rurales dispersas y apartadas de los centros poblados, han construido durante muchos años sus propios sistemas de abastecimiento de agua, de manera individual desde un nacimiento cercano a la finca donde habitan, o en forma colectiva, cuando las captaciones se realizan de corrientes de agua con mayor capacidad hídrica³⁴.

31 BUSTAMANTE, Rocío ¿Existe un futuro para los sistemas comunitarios en las áreas peri-urbanas de Cochabamba? 2004. Disponible en: <http://www.aguabolivia.org/analisisX/LEGISLACIONAGUAS/SISTEMASCOMUNITARIOS.html>. Consultado 2005.

32 SARMIENTO PALACIO, Eduardo. Alternativas a la encrucijada neoliberal: mercado, narcotráfico y descentralización. Bogotá: ECOE: Academia Colombiana de Ciencias Económicas. 1998, p. 128-151

33 Ley 142 de 1994. Disponible en: www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0142_94.HTM.

34 QUINTANA RAMÍREZ, Ana Patricia. Gestión Colectiva del Agua, Caso: asociación municipal de Acueductos comunitarios de Desquebradas. Programa Ambiental GTZ. Colombia. Enero de 2005. p. 19-22.

El gremio de productores de café, agrupados en la Federación Nacional de Cafeteros, institución de carácter mixta (integrada con representación y aportes del sector público y privado), durante casi 40 años, invirtió en las regiones con producción cafetera en infraestructura y administración de acueductos rurales, en 1989, la quiebra de este sector económico, hizo que progresivamente la institución se retirara y entregara las infraestructuras a las comunidades, para que fueran ellas quienes continuaran su administración.

Las tarifas de servicios públicos y subsidios, son los valores que debe pagar el usuario por el servicio que está recibiendo, y la implementación de ésta debe basarse en estudios socio-económicos, técnicos y financieros que garanticen que se cubran los costos en que se incurren al proporcionar el servicio. Para hacer referencia a las tarifas y a su estipulación, es necesario tener el conocimiento adecuado acerca de la estratificación; que hace referencia a la distribución de individuos o grupos en estratos superiores e inferiores, que forman una jerarquía de prestigio, dinero y poder.

La estratificación social, lleva implícita la evaluación de los distintos estratos (capas sociales jerarquizadas) según una escala de valores (ingresos económicos, nivel de educación o grado de autoridad). Los estratos se definen de acuerdo con los valores de cada individuo según su posición social, estas son las oportunidades que puede tener cada uno. Constituyen un estrato aquellos individuos que cuentan con oportunidades más o menos semejantes. El estrato social está muy relacionado con el concepto de clase social y estatus, pero es mucho más

amplio: las clases sociales corresponden sólo a un determinado tipo de estratificación y el estrato social está ligado a una cierta forma de estatus. Hay diversos tipos de estratificaciones y cada sociedad presenta sus propias combinaciones. El sociólogo alemán Max Weber enunció tres tipos: la clase, fundada en las diferencias económicas, el estatus, fundado en el prestigio, y el partido, fundado en el poder político. El sociólogo estadounidense Pitirim A. Sorokin diferenció la estratificación económica, la política y la basada en la profesión. Sin embargo, hay numerosos criterios: riqueza, renta, cultura, popularidad y otros. La división de la sociedad en estratos es un fenómeno universal y no existe ninguna sociedad sin jerarquías. Sin embargo, es posible la movilidad social, es decir, el desplazamiento de los individuos de un estrato a otro.

Con la estratificación se materializan los criterios de solidaridad y redistribución del ingreso cuando se aplican subsidios a los sectores menos favorecidos de la población y se recauda la contribución de los estratos superiores. Así como la fijación de precios para eliminar el control monopólico puede llevar a obtener las rentas, bajando la calidad del servicio. Del mismo modo, el control de los precios y la calidad de los servicios puede llevar a buscar la renta en bajos niveles de inversión, así entonces los controles de tarifas tendrían que acompañarse de regulaciones de calidad y de requisitos de inversión, ya que en esta actividad la calidad es primordial³⁵

Hablando de los precios discriminatorios en los entes públicos, no menos importante es el papel de los precios diferenciales a favor de la equidad. El mecanismo permite sumi-

35 SARMIENTO PALACIO, op. Cit. p. 128

nistrar los servicios básicos a los grupos menos favorecidos a precios inferiores a los costos medios y compensarlos con precios inferiores a los grupos altos, de esta manera y por tratarse de bienes de primera necesidad los servicios públicos aparecen como un medio de focalización de las necesidades básicas, tan efectivo como los subsidios, que por su naturaleza llegan en mayor grado a los grupos mas pobres. Caso contrario en las practicas discriminatorias de los agentes privados, los cuales atentan contra la equidad, ya que tienden a reducir los precios de los bienes mas elásticos y a elevar los me-

nos elásticos, que son los mas necesarios, afectando así en mayor proporción a los grupos mas pobres³⁶.

Si se trata de bienes públicos indispensables para la vida cuando es la comunidad la que administra el bien se aparta de la conducta racional de la condición de agente privado y se aproxima más a la posición de agente público, al parecer impera la necesidad sobre la rentabilidad en el momento de definir el precio o tarifa del servicio, seguramente aparecen otros problemas pero no el de la exclusión social.

BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE FLÓREZ, José Gabriel. Sistema de Costeo: La asignación de costo total a productos y servicios. Primera edicion. Bogotá D.C, Colombia. Taller de Edición, Luis Rocca. Marzo de 2004. 280 p

CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel. Ideas Económicas Mínimas. Bogotá, D.E. Editorial Bedout S.A. 1983. 376 p

CRUZ, J. Sergio y Otros. Finanzas Corporativas: Valoración, Política de financiamiento y riesgo. Bogotá-Colombia. Internacional Thomson Editores, S.A de C.V. 636 p

DENISON. Daniel R. Cultura Corporativa y productividad organizacional. Legis Editores S.A. Bogotá Colombia 1991. 238 p

ESCOBAR BOLÍVAR, Jorge. Sistema de Costeo. Edición corregida, Actualizada y Ampliada. Medellín: Trama y Color Fotomecánica Ltda. Agosto de 1996. 258 p

GIRALDO RESTREPO, José Jesús, entre otros. Construcción de capital social y conformación de redes sociales alrededor de un bien público. El acueducto Cestillal el Diamante, Acucesdi una visión integral. Pereira 2006. 19 p

GODELIER, Maurice. Racionalidad e Irracionalidad en economía. Novena edicion . Mexico: siglo veintiuno editores, S.A. 1979. 313 p

LOPERA, María Teresa. Justicia Distributiva ¿legitimidad o consenso? Editorial universidad de Antioquia, junio de 1999. Medellín, Colombia. 128 p

MARCH, James y SIMON, Herbert. Cuarta edición. Teoría de la organización. Barcelona: Editorial Ariel, 1980. 285 p

PÉREZ LÓPEZ, J.A y otros. La aportación de la empresa a la sociedad. Ediciones Folio, S.A. Barcelona 1997. 90 p

PINDYCK, Robert S, RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. Tercera Edición. Prentice Hall, INC. 1995. 700 p

QUINTANA RAMÍREZ, Ana Patricia. Gestión Colectiva del Agua, Caso: asociación municipal de Acueductos comunitarios de Desquebradas. Programa Ambiental GTZ. Colombia. Enero de 2005. 161 p

ROJAS GARCÍA, Bianor. Análisis Financieros, Costos y Presupuestos. Bogotá-Colombia. Ediciones Tercer Mundo. Octubre de 1978. 118 p

SARMIENTO PALACIO, Eduardo. Alternativas a la encrucijada neoliberal: mercado, narcotráfico y descentralización. Bogotá: ECOE: Academia Colombiana de Ciencias Económicas. 1998. 146 p

STIGLITZ, Joseph E. El malestar de la globalización. De esta edición: Distribuidora y Editora Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A. Santafé de Bogotá, Colombia. 314 p

OTRAS FUENTES

BUSTAMANTE, Rocío ¿existe un futuro para los sistemas comunitarios en las áreas periurbanas de Cochabamba? 2004. Disponible en: <http://www.aguabolivia.org/analisisX/LEGISLACIONAGUAS/SISTEMASCOMUNITARIOS.html>. Consultado 2005.

GIL OSPINA, Armando. Bienes públicos: análisis microeconómico. En Páginas: Revista Académica e Institucional. UCPR No. 64. Ejemplar 2. Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda. Diciembre 2002. 21-22 p.

PÉREZ SALAZAR, Mauricio. La economía en el panorama de las ciencias sociales. Variaciones sobre un tema de Bejarano En Revista Cuadernos de Economía N0 40. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. 2004.

ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional. Caracas 1997. Disponible en: www.ecogonosco.com/pensm/ramonort2.hrma.

Universidad de los Andes. Competencia y regulación. Disponible en http://compreg.uniandes.edu.co/modulos/2_agua/02.htm. Consultado el 24 de Mayo de 2006.



El agua es vida

Lina María Hoyos Arbeláez
Luz Marina Mejía Giraldo*

SÍNTESIS

Existe una preocupación a nivel global enfocada en la preservación del medio ambiente y en particular del agua como garante de la supervivencia de la vida en la tierra. Para comprender cómo se asume una postura consecuente con la vida se busca en este proyecto conocer la materialización del compromiso con lo ambiental y la calidad de vida de los habitantes de una localidad con una organización comunitaria que administra el servicio de agua potable.

En este documento se explora la relación que existe entre el servicio de agua potable en una comunidad atendida por un acueducto comunitario y su calidad de vida observada a través de algunos conceptos de la economía, la administración y las finanzas, desde los cuales se interrelaciona, el costo de recibir el servicio de agua potable y el tipo de racionalidad que predomina en la comunidad y en los gestores del Acueducto Cestillal El Diamante.

DESCRIPTORES

Calidad de vida, racionalidad económica, costo - beneficio.

ABSTRACT

There is a global preoccupation towards the preservation of the environment and particularly water as a warrantee for life survival on Earth. To understand how to assume a consequent posture with life, in this project we search more deeply on the compromise with environment and life quality of individuals from a locality in a communal organization witch provides potable water.

This document explores the relationship that exists between the water service in a community attended by a communal aqueduct and their life quality observed through some economy, administrative and finance concepts, in witch it is considered life quality level, the cost of receiving the service of potable water and the type of rationality witch prevails in the community and the promoters of Cestillal El Diamante Aqueduct.

DESCRIPTORS

Life quality, economical rationality, cost-benefit

INTRODUCCIÓN

En este documento se describe el tipo de relación que se construye entre una organización comunitaria y un bien ambiental como el agua; se trata de explorar algunas de las

actividades de la comunidad alrededor del agua, a partir de la perspectiva de la Administración, la Economía y las Finanzas; se acude a las observaciones y entrevistas efec-

* Estudiantes del semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo.

tuadas a las personas vinculadas al Acueducto Cestillal El Diamante para así mostrar en este trabajo el impacto de esta institución en la comunidad.

El agua es vida

El crecimiento económico de una sociedad se puede medir en términos monetarios; sin embargo, ésta es una perspectiva limitada, por eso se deben considerar las condiciones sociales y observar diferentes aspectos que inciden en la calidad de vida de sus miembros. Así por ésta se entiende la capacidad que posee el grupo social de satisfacer sus necesidades con los recursos disponibles en un espacio natural dado; se reconoce que es el fruto del trabajo de la organización social, de su desarrollo tecnológico, de la equidad en la distribución y sobre todo, del buen uso del medio ambiente.¹ Desde esta perspectiva se considera el replanteamiento de la economía y su orientación por un nuevo humanismo donde el progreso económico se armoniza con el progreso social.

Por consiguiente, se acude en este documento al concepto más amplio del desarrollo como “el acceso que tiene la persona a satisfactores materiales como alimentación, salud, vivienda, agua potable, disfrute de energía eléctrica y a satisfactores culturales como son el sentido de pertenencia a una comunidad o grupo social, lo que implica hábitos, costumbres y prácticas de vida colectivas”.²

En esta definición se observa como el acceso al agua potable es de vital importancia para la calidad de vida del individuo. “El agua potable segura es fundamental para la salud y el bienestar de los seres humanos. Sin embargo, buena parte de la población mundial no tiene acceso a este recurso esencial.”³

En Colombia no es ajena a esta problemática, se encuentra en los sistemas hídricos circunstancias que los ponen en peligro de sobrevivencia; así, en el informe de Morrón 1999 sobre la situación ambiental del país y la degradación de los sistemas hídricos se reconoce y se llama la atención sobre algunos problemas, los más notables son⁴:

- La pérdida de la capacidad de regulación natural de la oferta hídrica y la consecuente erosión.
- Los ríos de las zonas Andina y Caribe se encuentran contaminados por la utilización de métodos de producción inconvenientes y disposición inadecuada de vertimientos y residuos, provenientes sobre todo del sector urbano.
- La mayoría de los municipios entregan sus aguas residuales a los ríos sin ningún tratamiento.
- La presencia excesiva de fertilizantes, pesticidas y desechos industriales generan graves daños en la calidad del agua.

Estos riesgos del agua hacen explícita la necesidad de plantas de tratamiento para su recuperación y potabilización. Sólo así se

1 El Concepto de Calidad de Vida. Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/hjmc/2a.htm> Consultado Abril 10 de 2006.

2 Indicadores a utilizar en la investigación sobre la Calidad de Vida. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/hjmc/2d.htm> .Consultado Abril 10 de 2006.

3 NEBEL, Bernard y WRIGHT, Richard. Ciencias ambientales: Ecología y desarrollo sostenible. Prentice Hall. 1999, p. 276

4 MORRÓN, Teobaldo Mozo. Las catástrofes ecológicas. En: Ecología y conservación de Recursos Naturales Renovables. Ecoe Ediciones. Octubre 1999, p.31-32

puede garantizar el acceso al agua para consumo humano, como condición de una mejor calidad de vida.

Y ¿cómo se relaciona la disponibilidad de agua para consumo con la calidad de vida? Cuando se hace referencia a las condiciones de calidad de vida resulta difícil medir que tan alto o bajo es su nivel en una población. Al respecto existe un debate entre los investigadores del tema, y se proponen diferentes alternativas de medición, se traen aquí dos de ellas:

1. El método de la Línea de Pobreza, (LP). Consiste en comparar el ingreso o consumo de un hogar con un nivel mínimo llamado línea de pobreza.

2. El método de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). Compara cada hogar con un grupo de necesidades específicas, que se consideran básicas para vivir dignamente, expresando así el nivel mínimo de satisfacción de éstas.

El grupo de necesidades a las que se refiere este método es: agua, drenaje, electricidad, vivienda, nivel educativo de los adultos, asistencia escolar de los menores, tiempo disponible, mobiliario y equipo del hogar.

En las dos alternativas se considera pobre a la persona o al hogar que se encuentra por debajo de los criterios mínimos requeridos en estas metodologías.⁵ Como se puede observar, en ambos se tiene en cuenta el acceso al agua. Para efectos de este documento se tiene en cuenta el método de necesidades básicas insatisfechas.

Cuando se hace referencia a la administración de un recurso como el agua se espera que la finalidad sea más social que económica; sin embargo, la empresa como institución moderna ha estado orientada por la concepción de la máxima rentabilidad al mínimo costo y no por el beneficio social. Por eso se presenta aquí ésta discusión.

Para explicar la relación entre empresa y calidad de vida es necesario abordar la relación: modernidad -empresa- institución. La modernidad se entiende como la entronización de la razón como fuente de explicación y también como la institucionalización de todas las esferas de la vida. De esta manera, la sociedad ha encontrado en las empresas una forma de concentrar diferentes actividades en pro de un bien común a todos los individuos de una sociedad.

“El desarrollo de las instituciones sociales modernas y su expansión mundial han creado oportunidades enormemente mayores para que los seres humanos disfruten de una existencia más segura y recompensada que cualquier tipo de sistema premoderno”.⁶

La sociedad moderna gira en torno a empresas especializadas en satisfacer las necesidades de los individuos y como ellas actúan siguiendo parámetros racionales para su óptimo funcionamiento. Así las empresas se constituyen en unidades de control social:

“La gestión de la empresa, que antiguamente casi sin excepción correspondía al empresario, se encuentra ahora siempre en manos de un cuerpo organizado de empleados especializados, salvo en los casos de

5 Diferentes alternativas metodológicas en la medición de la calidad de vida. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/hjmc/2c.htm> Consultado Marzo de 2006.

6 GIDDENS, Anthony. Consecuencias de la modernidad. España: Alianza editorial. 2002, p. 20.

empresas pequeñas o de características muy especiales... Las empresas son unidades de decisión que efectúan elecciones económicas. De la existencia de múltiples empresas, de muy variadas características, depende la abundante oferta de bienes y servicios que caracteriza a las economías modernas. Cada una de ellas aprovecha una circunstancia particular, un deseo específico de los consumidores o una aptitud especial para producir mercancías que éstos demandan”.⁷

El agua es un bien necesario que atañe al bienestar común de los individuos; por eso, el Estado debe satisfacerla para garantizar la mejor calidad de vida de todos. Incluso algunos autores consideran que “La mayoría de los países mejorarían si los gobiernos se concentran más en proveer servicios públicos esenciales...”⁸ Garantizando el bienestar y seguridad dentro de la nación sobre todo cuando estas necesidades no son cubiertas o están pobremente abarcadas por el mercado. “En los países subdesarrollados estos problemas son aún más graves; eliminar las empresas públicas puede dejar un profundo vacío e incluso si el sector privado finalmente hace su aparición puede mediar un enorme sufrimiento”.⁹

Cada país define la manera como se encarga de cubrir las necesidades de sus ciudadanos. En Colombia, la ley 142 del año 1994 se aplica a los servicios públicos domiciliarios y establece las funciones de las empresas de acueducto: garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de

la calidad de vida de los usuarios; la ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios; atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan; prestación eficiente y finalmente libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.¹⁰

En el contexto de este trabajo, el corregimiento de Altagracia abastece a la población de un recurso fundamental para la vida - incluida por supuesto la humana - como es el agua potable, a través de una organización cuya forma de operar corresponde al de una empresa comunitaria y su administración implica la discusión sobre los derechos de propiedad, condición que en el sector rural no es específica de Pereira o de Risaralda sino que incluso tiene una perspectiva latinoamericana.

Cuando se trata de una empresa comunitaria sus fines son más sociales que económicos. “La empresa, en una economía verdaderamente humana, no se identifica con los dueños del capital, porque es fundamentalmente comunidad de personas y unidad de trabajo que necesita de capitales para la producción de bienes”.¹¹

Como parte de su compromiso social la empresa contribuye con su acción a la for-

7 Empresa. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/E.htm#empresa> Consultado Marzo 2006

8 STIGLITZ, Joseph. El malestar en la globalización. Bogotá: Taurus. 2002, p.81.

9 *Ibid.* p.83

10 Ley 142 de 1994. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/L0142_94.HTM. consultado en agosto de 2006.

11 “La iglesia en la actual transformación de América Latina a la luz del concilio”, Indo-American Press, Bogotá, 1968, p.55. Citado por CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel. Ideas económicas mínimas. Introducción a la Economía. Bogotá: ECOE 2003, p. 63

mación de hábitos y conductas tanto entre sus miembros como en la comunidad con la que se relaciona, las raíces de la ideología se plantan cuando un grupo de individuos se aglutinan alrededor de un líder, y, a través de un sentido de misión o cometido, fundan una organización robusta, o impulsan una ya existente. La ideología se desarrolla con el tiempo mediante el establecimiento de tradiciones y se afianza cuando entran a las organizaciones miembros nuevos que se identifican con su sistema de creencias.¹²

Los hábitos y conductas hacen que la manera en que opera la empresa difiera de otras, creando así su propia racionalidad e identidad.

El funcionamiento de la empresa para brindar un servicio, requiere de una organización para la distribución de las funciones o en otras palabras:

“Se refiere al complejo diseño de comunicaciones y demás relaciones existentes dentro de un grupo de seres humanos. Este diseño proporciona a cada miembro del grupo una gran parte de la información, de los supuestos, objetivos y actitudes que entran en sus decisiones, y también una serie de expectativa fijas y comprensibles de lo que los demás miembros del grupo están haciendo y de cómo reaccionarán ante lo que él diga y haga”¹³

Las organizaciones de servicios públicos se consideran sujetas a presiones técnicas e institucionales muy desarrolladas. En general, llevan a cabo tareas que combinan re-

quisitos técnicos complejos con un fuerte componente de bien público.¹⁴

Al considerar y decidir entre los elementos necesarios para un buen funcionamiento la empresa sigue, según Mosterín, una racionalidad buscando el bienestar de la comunidad:

“Llama racionalidad, a lo que se ha denominado racionalidad práctica presupone la racionalidad teórica, en el sentido de que no se actúa racionalmente dentro de un campo determinado si no somos racionales en nuestras creencias referentes a dicho campo: Diremos que un individuo X es racional en su conducta si tiene clara conciencia de sus fines, conoce (en la medida de lo posible) los medios necesarios para conseguir esos fines, en la medida en que puede, x pone en obra los medios adecuados para conseguir los fines perseguidos, en caso de conflicto entre fines de la misma línea y de diverso grado de proximidad, x da preferencia a los fines posteriores y los fines últimos son compatibles entre si”¹⁵

De esta manera, encontramos que en el plano económico, se toman las decisiones que logren su óptimo paretiano. En este caso sería una posición que satisfaga a la empresa prestadora del servicio y a la comunidad abastecida.

La búsqueda de un óptimo beneficio se puede implementar en las decisiones que afectan los bienes ambientales. Considerando que la empresa hace uso de un recurso escaso, debe tener en cuenta que “La sostenibilidad del desarrollo, estará finalmen-

12 MINTZBERG, Henry, QUINN, James Brian y GHOSHAL, Sumantra. El proceso estratégico. Madrid: Prentice Hall. 1999, p. 300

13 HERBERT, Simon. El comportamiento administrativo: estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa. Argentina: Aguilar S.A. 1979, p. XV

14 DIMAGGIO, Powell y PAUL J. El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional. México: Fondo de Cultura Económica. 1991, p. 171

15 ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional. Caracas. 1997, p. 5

te determinada por: el grado de los impactos que la pérdida o conservación de capital natural genere sobre la sociedad y sobre los mismos ecosistemas. Sobre la sociedad los impactos pueden estar expresados en términos de daños a salud, pérdidas de ingresos a las familias rurales o urbanas, en el patrimonio familiar o empresarial, y efectos sobre la equidad generacional.”¹⁶

Para que una empresa prestadora del servicio público de agua opere teniendo en cuenta el desarrollo de la sociedad, la calidad de vida de sus individuos y no sólo la lógica del maxi – min (en la cual se busca cubrir los gastos y obtener utilidades), ella define sus tarifas de tal manera que atienda los recursos que son necesarios para realizar el proceso de potabilización y de conducción del agua; y deja un margen para inversión, sin definir una rentabilidad esperada.

De esta manera se busca a través de inversiones mejorar el proceso y la preservación del recurso para permitir su conservación en el tiempo teniendo en cuenta que “en la Cumbre de la Tierra realizada en Río de Janeiro en 1992, más de 100 naciones prometieron orientarse hacia la implementación del concepto de desarrollo sostenible a nivel local. El desarrollo sostenible generalmente ha sido definido como el desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.”¹⁷

Sin embargo, el desarrollo sostenible implica unos costos en el desarrollo de las actividades. Por lo tanto, los ingresos operacionales deben ser suficientes para

atender los costos de materiales como todas las materias primas que se utilizan en las plantas de tratamiento; mano de obra la cual comprende los salarios más las prestaciones sociales de todos los trabajadores que laboran en la empresa de Acueducto Cestillal El Diamante y costos indirectos conocidos como “costos generales de fabricación: todos los costos de producción, excepto los materiales directos y la mano de obra directa.”¹⁸

Lo anterior implica que para la prestación de un servicio, las empresas inciden en costos para la ejecución de las actividades. Por lo cual, éstos deben ser razonables ya finalmente es el consumidor quien cubre estos costos en los que se incurre.

La estrecha relación existente entre el acueducto comunitario y la comunidad que lo circunda, hace que se consideren temas como la calidad de vida la cual comprende el acceso que tienen los individuos para satisfacer necesidades materiales como alimentación, salud, vivienda, acceso a agua potable, disfrute de energía eléctrica, y además otros que no se encuentran en este plano tales como los culturales que son el sentido de pertenencia a una comunidad o grupo social, lo que implica hábitos, costumbres y prácticas de vida colectivas. Es así como el Acueducto Cestillal El Diamante procura que el nivel de calidad de vida de sus consumidores mejore, ya que realiza inversiones a nivel del procesamiento del agua para brindar un mejor servicio y además generando un sentido de pertenencia por parte de los habitantes al ser parte activa de la realización de sus actividades.

16 ALVAREZ TRILLOS, José Antonio. Gestión empresarial del medio ambiente. Pereira: Investigar editores. 2004, p. 111

17 EPSTEIN, Marc J. El desempeño ambiental en la empresa. Colombia: Ecoe ediciones. 2000, p. 7

18 CUEVAS, Carlos Fernando. Contabilidad de costos enfoque gerencial y de gestión. 2 edición. Prentice Hall. Colombia 2001, p. 12-13.

Esto evidencia la racionalidad del Acueducto Cestillal El Diamante como una entidad Autónoma de carácter privado sin ánimo de lucro, constituida por libre determinación y voluntad propia, con sus propios estatutos y normas. Haciendo uso racional de sus recursos se desempeña a favor de los fines propuestos permitiéndole mayor eficiencia y eficacia partiendo de sus propias ideologías.

Éstas están ligadas con la sostenibilidad del recurso hídrico por lo que los procesos de potabilización cuentan con el monitoreo de personas calificadas mediante pruebas mensuales fisicoquímicas y microbiológicas del agua.

Lo anterior repercute en los costos que implica el funcionamiento de las empresas no sólo los operativos y administrativos sino tam-

bién aquellos relacionados con la preservación del medio ambiente. El acueducto como prestador del servicio de agua potable el cual es un componente de la medición de las necesidades básicas insatisfechas, aporta un cubrimiento de dichas necesidades, siguiendo políticas de preservación del medio ambiente, especialmente del recurso hídrico.

Por último, el Acueducto Cestillal El Diamante ha sido reconocido a nivel nacional por la buena administración y cobertura, ubicándola como un ejemplo de preservadores del medio ambiente, funcionando de manera integral y dando ejemplo de cómo una empresa comunitaria, se preocupa por finalidades sociales, mas allá de obtener utilidades mejorando la calidad de vida de una población.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ TRILLOS, José Antonio. Gestión empresarial del medio ambiente. Pereira: Investigar editores. 2004, 295 p

DIMAGGIO, Powell y Paul J. El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional. México. Fondo de Cultura Económica. 1991, 580 p

EPSTEIN, Marc J. El desempeño ambiental en la empresa. Colombia: Ecoe ediciones. 2000, 306 p

GIDDENS, Anthony. Consecuencias de la modernidad. España: 2002. Alianza editorial, 166 p

HERBERT, Simon. El comportamiento administrativo: estudio de los procesos decisivos en la organización administrativa. Aguilar S.A. Argentina. 1979, 253 p

LERMA, Héctor Daniel. Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. ECOE ediciones. Colombia. 1999, 122 p

MINTZBERG, Henry; QUINN, James Brian y GHOSHAL, Sumantra. El proceso estratégico. Madrid: Prentice Hall. 1999, 841 p

MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. México: Alfaomega. 1991, 401 p

MORRÓN, Teobaldo mozo. Las catástrofes ecológicas. En: Ecología y conservación de Recursos Naturales Renovables. Ecoe Ediciones. Octubre 1999, 164 p

NEBEL, Bernard y WRIGHT, Richard. Ciencias ambientales: Ecología y desarrollo sostenible. Prentice Hall. 1999, 276 p

ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional. Caracas. 1997, 425 p

STEEL, Ernest. Abastecimiento de agua y alcantarillado. Barcelona: Editorial Gustavo Pili, S.A., 740 p

STIGLITZ, Joseph. El malestar en la globalización. Bogotá: Taurus. 2002, 314 p

OTRAS FUENTES

Cámara de Representantes. Resolución de honores N° 165 de 2005

Diferentes alternativas metodológicas en la medición de la calidad de vida. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/hjmc/2c.htm> Consultado Marzo de 2006

El Concepto de Calidad de Vida. Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/hjmc/2a.htm> Consultado Abril 10 de 2006.

Definiciones de Empresa. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/E.htm#empresa> Consultado Marzo de 2006

Indicador de necesidades básicas insatisfechas. Disponible en: www.dane.org. Consultado en mayo de 2006

Indicadores a utilizar en la investigación sobre la Calidad de Vida. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/hjmc/2d.htm>. Consultado Abril 10 de 2006

Ley 142 de 1994. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0142_94.HTM. Consultado en agosto de 2006.

Plan de Desarrollo de Risaralda 2004

Plan local de ordenamiento territorial centro poblado Altagracia. Documento técnico de diagnóstico. Planeación municipal centro de documentación. Pereira, 184 p

Las empresas de servicios públicos de agua y los acueductos comunitarios: Un proceso de concentración

Mónica Andrea López
Luz Tatiana Giraldo*

SÍNTESIS

En este documento el interés está centrado en el estudio de la motivación que tiene la empresa de acueducto Aguas y Aguas para adquirir un acueducto comunitario como ACUCESDI, y las ventajas que ofrece a la comunidad tener el control de los recursos hídricos y económicos de la empresa.

DESCRIPTORES: racionalidad económica, el agua en una economía global, monopolio, análisis costo-volumen-utilidad, costo-beneficio.

ABSTRACT

In this investigation the interest is centered in the study of the motivation that has Waters and Waters to acquire a community aqueduct as ACUCESDI, and the advantages that he/she offers to the community as for the control of the resources hydric and economic of the company.

DESCRIPTORS: economic rationality, the water in a global economy, monopoly, analysis cost-volume-utility, cost-benefit.

INTRODUCCIÓN

Para abordar el tema de las empresas de servicios públicos de agua y los acueductos comunitarios, se realizó la siguiente pregunta: ¿En un contexto de desarrollo y crecimiento económico la factibilidad de adquirir el acueducto de la Asociación Comunitaria de Suscriptores del Acueducto Cestillal El Diamante ACUCESDI por parte de Aguas y Aguas está basado en la rentabilidad o en el bienestar social que se puede obtener?

Para explorar el posible proceso de concentración, se tiene cuenta en este documento dos perspectivas teóricas la administrati-

va y la financiera de las cuales se derivan las variables de la racionalidad pues en las empresas debe existir un alto grado de razón para afrontar cada situación, para cumplir los objetivos propuestos en el mejoramiento de ellos mismos y para brindar mejor calidad en cuanto al servicio que se está prestando. El agua en una economía global se convierte en una mercancía más ya que la gestión de los recursos naturales y de los servicios públicos constituyen un sistema de gobierno sobre él, son convertidos en servicios para el bienestar de la gente, la cual debe pagar un impuesto por él; la concentración

* Estudiantes en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. Perspectivas teóricas: financiera y administrativa.

de empresas que administran bienes públicos debe ser constituida por un proceso político en el cual se dispute la forma de financiación y más importante, viendo el agua como un bien que satisface los derechos y necesidades de cada persona pagando por él y pidiendo resultados de un producto de buena calidad.

En cuanto a lo financiero una de las variables es el monopolio: es una forma de mercado en donde no existe competencia, es decir, un bien es producido por un solo oferente y de este bien no existe otra opción, esta situación permite al monopolista definir el precio que desee incluso por encima del valor que resulta del análisis costo-volumen-utilidad. El interés investigativo es identificar las alternativas para aumentar utilidades y/o beneficios que buscan organizaciones como Aguas y Aguas y Acucesdi que como administradoras de un bien público deben tener una finalidad social y utilidades nulas o muy bajas.

Se puede realizar un estudio detallado acerca de cuál debe ser la producción máxima que se debe ejecutar para no obtener pérdidas y a que precio se debe vender; de este punto partir para buscar las ganancias estipuladas en el costo-beneficio que plantea que el objetivo de las organizaciones es lograr unas utilidades y/o beneficios a unos mínimos costos

Perspectiva Administrativa

Desde la perspectiva de la Administración se hace un recorrido teórico por los conceptos de racionalidad y de la organización

como sistema abierto, después se muestra el agua en un contexto global y su carácter de bien público.

El concepto racionalidad ha sido muy debatido, desde la perspectiva económica se tienen diversas posturas teóricas con fuertes implicaciones en el mundo empresarial. Así, de acuerdo con Ortiz “la racionalidad es una especie de “factum” sobre el cual la ideología, la ciencia y la conciencia, han tratado de justificar y legitimar su fundamentación particular”¹. Al respecto, Elster opina que “la racionalidad específicamente humana se caracteriza por la capacidad de relacionarse con el futuro, en comparación con el miope y gradual ascenso de la selección natural. Una respuesta dada por los antropólogos es que la racionalidad es la capacidad de aplicar la razón a la realización de tareas o de aprender a partir de las experiencias: según esta concepción la racionalidad consiste en la idea de que el hombre es el animal que aprende de la experiencia, y hace ambas cosas en un grado mucho mayor que cualquiera de sus vecinos en un grado de evolución”².

La teoría empresarial parece tomar partido por la postura que define la elección racional, como la que implica tres operaciones de optimización: la acción escogida ha de ser óptima dados los deseos y las creencias del agente, las creencias han de ser óptimas dada la información que el agente tiene disponible, la cantidad de recursos dedicada a la adquisición de información ha de ser óptima dados los deseos del agente y sus creencias acerca de los costes y beneficios esperados de la información”³.

1 ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional UNA, Caracas. 1997. www.ecognosco.com/pensam/ramonort2.htm, Consultado en Mayo de 2006.

2 ELSTER, Jon. Alquimias de la mente: la racionalidad y las emociones. Barcelona: El Roure. 1999. p. 345.

3 MARCH, James y SIMON, Herbert. Teoría de la Organización. 4ed. Barcelona: Ariel. 1980. p.151.

Sin embargo, sobre la elección racional autores como March y Simon, tienen diferente consideración y se interrogan acerca de si es realmente posible que: . . . el hombre racional de la teoría económica de la decisión y de la teoría estadística haga las selecciones “óptimas” en un ambiente especificado y claramente definido y que por tanto cuando decide tiene: 1) ya planteadas las alternativas de decisión y él escogerá la acción que desee, las opciones de gestión y efectos de acción se manifiestan a través del transcurso de búsqueda. 2) A partir del momento de la toma de decisión debe tener una jerarquización y una preferencia de ordenación en las consecuencias de mayor a menor. 3) Cada programa específico de acción trata con un número restringido de situaciones y un número restringido de consecuencias”⁴.

Autores más recientes como Aktouf, también se apartan de la concepción del hombre económico racional y anota: “a la ciencia económica no le quedó para equipararse a la física, más que el tratamiento de datos y observaciones (estadísticas-probabilistas a falta de ser empíricas e hipotéticos-deductivos a falta de ser experimentales), considerados como racionales, objetivos, medibles y cuantificables. Así pretende unificar, comparar, calcular, prever y moldear los comportamientos llamados racionales de los seres humanos, hablar sobre la realidad y actuar sobre ella”⁵.

Y ¿de qué organización empresarial se trata cuando se habla de racionalidad económica?, aquí también existe una importante discusión. Según el señor Morgan: “las organi-

zaciones son sistemas abiertos que necesitan ser gestionados cuidadosamente, satisfacer y equilibrar sus necesidades internas y adaptarse a las circunstancias ambientales o del entorno”⁶ para así, obtener y/o brindar beneficio propio y para los demás.

Pero se trata de algo más que un comportamiento, la organización también debe tener en cuenta el orden establecido dentro de ella; así lo plantea Dávila: “se mueve hacia una mayor colaboración, ramificación y complicación de sus componentes, los cuales adquieren progresivamente un carácter más especializado y diferenciado, permitiendo al desarrollo de la organización que vaya más allá de un nivel mínimo de actividad”⁷.

En una empresa se tiene en cuenta lo relacionado con lo interno y lo externo, así Chiavenato dice: “una empresa es un sistema creado por el hombre mantiene una dinámica interacción con su medio ambiente, ya sea con los clientes, los proveedores, los competidores, las entidades sindicales, los órganos gubernamentales y muchos otros agentes externos, influye sobre el medio ambiente y recibe influencias de éste, además de esto, es un sistema integrado por diversas partes relacionadas entre sí, que trabajan en armonía unas con otras, con la finalidad de alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus participantes”⁸. El sistema abierto puede ser comprendido como un conjunto de partes en constante interacción (la interdependencia de las partes) constituyendo un todo sinérgico (el todo es mayor que la suma de las partes), orientado hacia determinados propósitos

4 AKTOUF, Omar. La estrategia del avestruz racional: post-globalización, management y racionalidad económica. Cali: Universidad del Valle, 2004. p 76.

5 MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. Madrid: Alfaomega-RA-MA. 1990. p 38.

6 DAVILA L. DE GUEVARA, Carlos. Teorías Organizacionales y administración. Bogotá: Interamericana S.A. 1985. p 211.

7 CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill. p, 582.

8 Ibid. p 583.

(orientado hacia los fines) y en permanente relación de interdependencia con el ambiente externo (debe ser entendida como la doble capacidad de influenciar el medio externo y de ser influenciada por él)⁹.

Desde una perspectiva racional económica se considera que en el proceso de toma de decisiones, las empresas como agentes económicos, disponen de toda la información necesaria, por eso, ella como sistema desarrolla mecanismos para seleccionar la información, pues no pueden absorber todo lo que les viene del entorno. A través de un proceso de codificación restringe a algunas categorías significativas y señaladas¹⁰; esta parece ser la clave para tener un buen control en el sistema que se lleva a cabo, lo dice Stoner “conforme avanzan las operaciones del sistema, se le va entregando información a las personas indicadas, quizás a una computadora, con objeto de evaluar el trabajo y, en su caso, corregirlo”¹¹.

El agua en una economía global

En el contexto económico, la globalización ocurre cuando la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan una representación global. Así, las formas de producción y los movimientos de capital se configuran a escala, mientras los gobiernos van perdiendo autoridad frente a lo que se ha denominado la sociedad en red.

“Las transformaciones introducidas en el campo de la gestión de los recursos naturales y de servicios públicos esenciales desde la década de 1980 constituyen un intento por recentrar el sistema de gobernabilidad del agua con base en los principios del libre mercado”¹². Esta condición constituye a la vez una reformulación de los fines y valores que orientan el desarrollo social, así como también de los arreglos institucionales y de poder involucrado en su continuación. “Clara y explícitamente, dicha reformulación en el caso del agua ha conducido al abandono de las metas más universalistas adoptadas desde fines del siglo diecinueve, y su reemplazo por valores de mercado donde se intenta redefinir el estatus del agua transformando su carácter de bien público y derecho social universal en bien privado sujeto a las reglas del libre mercado”¹³.

El agua y los bienes y servicios relacionados con el medio ambiente en general, han entrado en el proceso de “mercantilización”, en el cual las relaciones entre los seres humanos y el medio ambiente son crecientemente transformadas en transacciones mercantiles y los elementos de la naturaleza crecientemente convertidos en mercancías¹⁴. Los economistas interesados en la gestión de recursos hídricos han insistido por largo tiempo en la necesidad de reconocer que el agua es un bien económico y que no debe ser considerada como un bien “de importancia singular” o como un bien público, sino como un bien más entre todos

9 DÁVILA. Op cit, p 210.

10 STONER, James A.F. Administración. 6ed. México: Prentice Hall. 1996, p 51.

11 Interacción del agua en una economía global. Disponible en: <http://www.project-syndicate.org/commentary/rogoff5/Spanish>. Consultado en Mayo de 2006.

12 TORREGOSA, Maria Luisa. El agua como bien público. Disponible en: www.us.es/ciberico/archivos_word/MariaLuisaTorregosa.doc Consultado en Mayo de 2006.

13 Ibid.

14 Ibid.

los demás. “Si el agua es un bien económico, entonces debería ser posible gobernar su distribución por medio del mercado”¹⁵.

Acerca del concepto de bienes públicos existen coincidencias sobre su definición pero no sobre quién es responsable de su administración. En general se considera que los bienes públicos son aquellos bienes que pueden ser consumidos sin excluir de su uso a otros y que “el concepto de bien público tiene dos partes independientes. La primera parte tiene que ver con la accesibilidad a los bienes públicos, mientras que la segunda se ocupa de la motivación para formarlos. Tener los beneficios de un bien público con un valor eficiente de mercado de cero, no tiene sentido para un empresario que intenta obtener una ganancia de la venta de sus beneficios”¹⁶.

Cuando aparece el interés económico, se afirma que “desde el punto de vista económico sólo el Estado puede producirlos, ya que la única manera de financiar su compra es mediante coerción, pues nadie querrá pagar más si no le demuestran el beneficio que recibirá; y en tanto el bien es público cada consumidor exigirá que lo paguen todos los beneficiarios”¹⁷.

En ese sentido lo señala el señor Rawls “el bien público se caracteriza por su publicidad y por su indivisibilidad, por tanto nadie puede ser excluido ni el bien puede ser fraccionado. La consecuencia de la indivisibilidad y la publicidad, es la provisión de bienes públicos debe ser estructurada a través del proceso político y no a través del mer-

cado, tanto la cantidad que ha de producirse como su financiación han de ser definidos por la legislación”¹⁸.

A la discusión de bien público o privado se debe agregar que el agua actúa económicamente con una doble función: “la principal, ser un bien fondo, determinante y configurador de ecosistemas, un autentico bien público que satisface derechos y necesidades de uso y servicio público. Ser un recurso natural que se pone a disposición de diversas funciones productivas para la obtención de bienes y servicios, el agua sigue manteniendo una naturaleza jurídica, su naturaleza de bien de dominio público”¹⁹. El dominio público hidráulico estaría justificado en primer lugar por tratarse de un bien de uso público y generalizado por cuanto “el disfrute del agua es algo consustancial a la naturaleza humana, característico de toda civilización y exponente de cualquier cultura”²⁰.

Perspectiva financiera

Monopolio

Existen diferencias en la definición del precio de un bien, si se trata de un mercado de competencia perfecta la oferta y la demanda asignan el precio, si es un mercado monopolístico el productor define su precio estimando una tasa de ganancia que adiciona a su costo de producción. Así, “un mercado es un monopolio si sólo hay un oferente. Esta empresa puede decidir producir en cualquier punto de la curva de demanda del

15 Concentración de empresas que administran bienes públicos. Disponible en: http://www.globaljusticecenter.org/ponencias/fisk_esp.htm. Consultado en Mayo de 2006.

16 LOPERA, María Teresa. Justicia distributiva: ¿legitimidad o consenso? Medellín: Universidad de Antioquia, 1999. p 14.

17 RAWLS, John. Obra abierta. Citado por LOPERA, María Teresa. Justicia distributiva: ¿legitimidad o consenso? Medellín: Universidad de Antioquia, 1999. p 14.

18 Disponible en: www.us.es/ciberico/archivos_acrobat/zaraponen6navarro.pdf. Consultado Mayo 2006.

19 Ibid.

20 NICHOLSON, Walter. Microeconomía. Sexta edición. España: McGraw- Hill. 1997, p. 393.

mercado²¹ entendiendo como curva de demanda según Nicholson, la relación entre el precio de un bien y la cantidad demandada por parte de un individuo y presumiendo que los demás factores que afectan la demanda son constantes²², es decir cuando existe más oferta de un bien, éste disminuye su precio pero si por el contrario el bien está muy demandado y existen pocas cantidades el bien aumenta su precio.

Existen dificultades al entrar en un mercado monopolístico. “La principal barrera técnica es que la producción del bien en cuestión muestra costes marginales decrecientes en un amplio intervalo de niveles de producción. La tecnología de producción es tal que las empresas relativamente grandes son productoras de bajos costes²³”

Las empresas que participan del mercado buscan situarse por encima de su punto de equilibrio o sea obtener siempre una ganancia nunca una pérdida. El punto de equilibrio se conoce como el volumen de ventas para el cual si bien no hay utilidades, tampoco se tiene pérdidas. La ecuación del punto de equilibrio es²⁴:

$$\text{Ventas} - \text{Costos variable} - \text{Costos fijos} = \text{Utilidad}$$

La finalidad de la empresa es obtener una utilidad o margen de contribución, para lograrlo se debe tener en cuenta los elementos relacionados con los ingresos y los cos-

tos derivados de la operación del negocio. Las empresas con su actividad económica buscan obtener utilidad entendida esta como: “el provecho o beneficio de orden económico obtenido por una empresa en el curso de sus operaciones²⁵”.

La contabilidad ambiental aparece en los procesos de una empresa para conocer el impacto en el entorno de sus actividades, las empresas no sólo deben producir bienes y servicios también, tienen una responsabilidad social frente a los miembros de la comunidad. Se trata de considerar los beneficios de una empresa a través de las oportunidades de mercado, de las nuevas tecnologías, de los nuevos modelos de producción limpia, de la reducción de costos, del cuidado del ambiente con el manejo de residuos y el cuidado del agua. Para poner en operación este concepto, muchos determinaron que requerían orientación sobre medición, el monitoreo y la representación de reportes sobre los impactos sociales corporativos²⁶.

Al respecto Restrepo anota, “las empresas representan entes económicos que tienen como objetivo la satisfacción de necesidades de la sociedad y que por lo tanto persigue un crecimiento patrimonial, mediante el desarrollo del objeto social que la caracterice²⁷”. Este es el caso de la empresa de acueducto Aguas y Aguas.

El agua es un bien público que debe servir para satisfacer las necesidades básicas de

21 Ibid. p.94

22 Ibid, p 393.

23 CUEVAS. Carlos Fernando. Contabilidad de costos: Enfoque Gerencial y de Gestión. Segunda Edición. Bogotá: Prentice Hall. 2001, p 264.

24 JIAMBALVO. James. Contabilidad administrativa. México. Editorial Limusa. 2003, p. 265.

25 MANTILLA, Samuel Alberto. El desempeño ambiental en la empresa. Santa Fe de Bogotá: Ecoe ediciones. 2000, p 271.

26 RESTREPO GIRALDO, José Jesús. Construcción del capital social y conformación de redes sociales alrededor de un bien público. Colectivo de cuarto semestre Programa de Administración. Pereira: Universidad Católica Popular de Risaralda. 2006, p 11.

27 Global Water Partnership. Seguridad Hídrica: Un marco de acción, febrero de 200. Disponible: www.aguabolivia.org/situacionaguaX/GWP/spexsumm. Consultado Mayo 2006pdf, p 1.

la comunidad. Los gobiernos y los pueblos deben actuar conjuntamente para tratar los miles de aspectos que componen los problemas relacionados con el agua, como las manifestaciones de presiones conectadas entre sí y ejercidas sobre un único fondo hídrico global y frágil²⁸. Existen cinco prioridades relacionado con el sistema hídrico, como lo dice La Water Global Partnership:

- Proteger los recursos hídricos: se refiere a la sostenibilidad y calidad del agua.
- Conseguir un nivel de seguridad entre el agua y los alimentos.
- Ampliar la cobertura del saneamiento y la educación para la higiene.
- Hacer frente al reto de urbanización: es necesario tener una planificación estratégica en donde éstas, las zonas urbanas, se edifiquen con las instalaciones hídricas y de aguas negras correctas.
- Mejora la gestión de las inundaciones.

La crisis del modelo económico de los años 70s en su búsqueda de nuevos mercados inauguró la fase de comercialización de los servicios públicos; cuando el estado pierde el control sobre el manejo de estos bienes,

pierde el control sobre el suministro y el manejo de las aguas y surgen monopolios en donde su organización empresarial no puede ser intervenida, por ende la calidad de este servicio puede disminuir y los costos aumentar.

El agua en una economía global se convierte en una mercancía más, ya que la gestión de los recursos naturales y los servicios públicos se hacen sobre la base de un sistema de control diferente, se convierten así, en servicios para el bienestar de la gente que se debe pagar bajo el supuesto de “bien económico”.

Los tratados de comercio global se convirtieron en la herramienta más importante para las multinacionales del agua. El Tratado de Libre Comercio para el Norte (NAFTA), el Acuerdo General sobre Comercio y Aranceles (GATT) y la Organización Mundial del Comercio (OMC) definen el agua como una Mercancía²⁹. Según Kucharz³⁰, las políticas internacionales del agua favorecen a las empresas privadas que prestan servicios públicos, propician grandes derroches de dinero y no ejercen control sobre la contaminación que producen.

28 Ibid, p 1.

29 CARRANZA, Nubia. Lucha por el control del agua. Disponible en: <http://colombia.indymedia.org/news/2005/11/34139.php>. Consultado en Mayo de 2006.

30 KUCHARZ, Tom. El comercio con los servicios y la privatización del agua. Disponible en: http://www.stes.es/comunicacion/clarion/clarion13/EC13_121314.pdf. Consultado en Mayo de 2006.

BIBLIOGRAFÍA

AKTOUF, Omar. La estrategia del avestruz racional: post-globalización, management y racionalidad económica. Cali: Universidad del Valle, 2004. 370 p.

_____. La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones. Cali: Universidad del Valle. 2001,

ARIAS GALICIA, Fernando. Introducción a la Metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento. Quinta edición. México: Trillas. 323 p.

BABBIE, Earl. Fundamentos de la investigación social. México: Internacional Thomson Editores. 2000, 473 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill. 6870 p.

CUEVAS, Carlos Fernando. Contabilidad de costos: Enfoque Gerencial y de Gestión. Segunda Edición. Bogotá: Prentice Hall. 2001, 313 p

DÁVILA, Carlos. Teorías Organizacionales y administración. Primera edición. Bogotá-Colombia: Interamericana S.A. 1985. 246 p.

ELSTER, Jon. Alquimias de la mente: la racionalidad y las emociones. Barcelona: El Roure. 1999. 415 p.

JIAMBALVO, James. Contabilidad administrativa. México: Limusa. 2003. 265 p.

JIMÉNEZ V., Víctor Julián. Esquema básico para la formulación del plan contingencial en el acueducto de Pereira. Pereira: Universidad Católica Popular del Risaralda. Junio de 2002.

LOPERA, María Teresa. Justicia distributiva: ¿legitimidad o consenso? Medellín: Universidad de Antioquia, 1999. 128 p.

MARCH, James y SIMON, Herbert. Teoría de la Organización. 4ed. Barcelona: Ariel. 1980. 285 p.

MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. Madrid: Alfaomega-RA-MA. 1990. 408 p.

NICHOLSON, Walter. Microeconomía. Sexta edición. España: Mc Graw- Hill. 1997. 599 p.

RAWLS, John. Obra abierta. Citado por LOPERA, Maria Teresa. Justicia distributiva: ¿legitimidad o consenso? Medellín: Universidad de Antioquia, 1999. 128 p.

60 STONER, James A.F. Administración. 6ed. México: Prentice Hall. 1996. 154 p.

OTRAS FUENTES

ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional. 1997. www.ecognosco.com/pensam/ramonort2.htma. Consultado en Mayo de 2006.

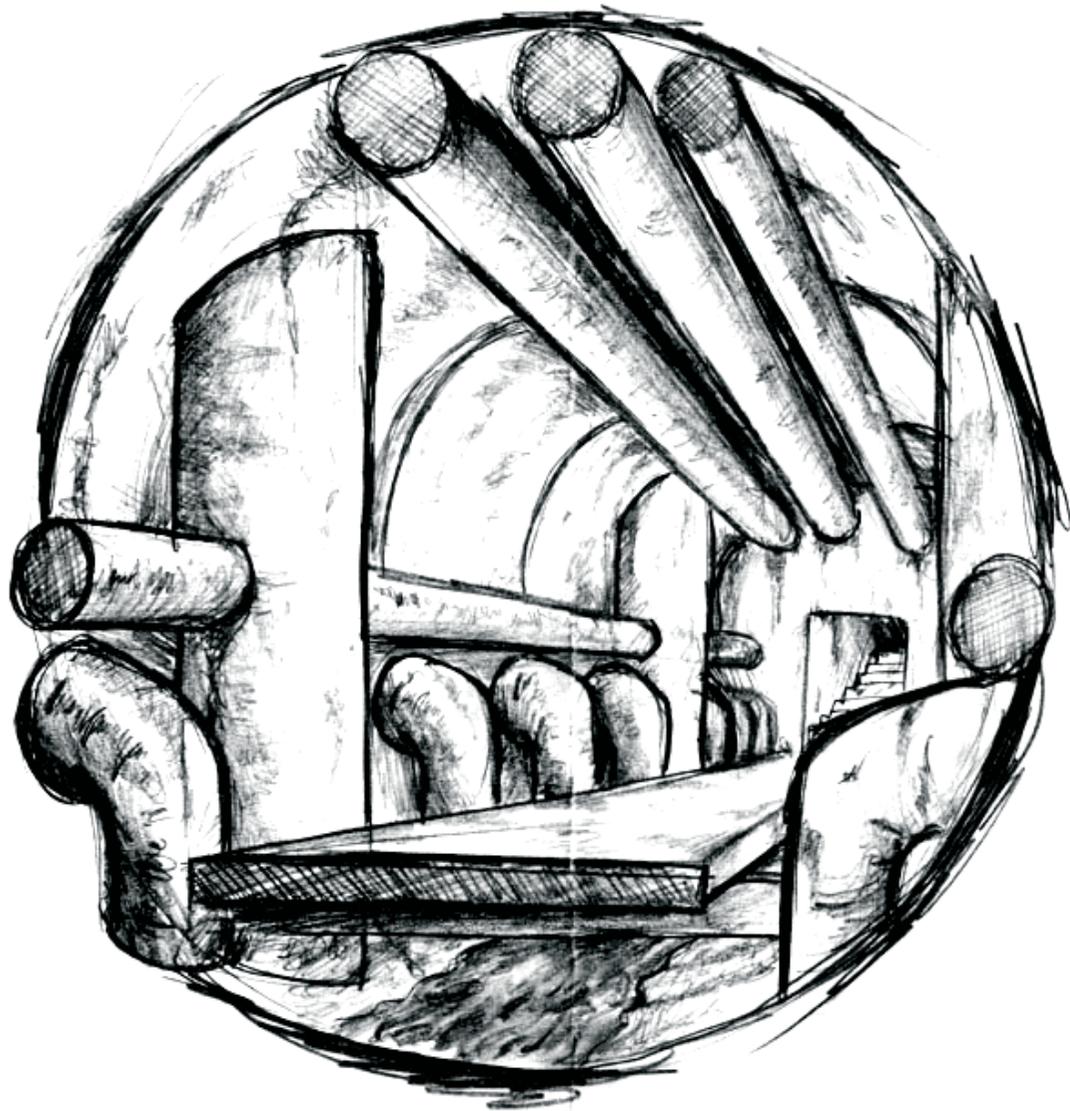
TORREGOSA, Maria Luisa. El agua como bien público. Disponible en: www.us.es/ciberico/archivos_word/MariaLuisaTorregosa.doc Consultado en Mayo de 2006. Federación Nacional de Cafeteros.

Interacción del agua en una economía global. Disponible en: <http://www.project-syndicate.org/commentary/rogoff5/Spanish>. Consultado en Mayo de 2006.

Concentración de empresas que administran bienes públicos. Disponible en: http://www.globaljusticecenter.org/ponencias/fisk_esp.htm. Consultado en Mayo de 2006.

Global Water Partnership. Seguridad Hídrica: Un marco de acción, febrero de 2000. Disponible en: <http://www.aguabolivia.org/situacionaguaX/GWP/spexsumm>. Consultado en Mayo de 2006.

Derechos del siglo XXI. Disponible en: <http://www.arkhaios.com/normas/L142de1994.htm>. Consultado Mayo 2006.



Un parque natural y didáctico alrededor del agua: El parque de Altagracia

Natalia Gómez Marín *

SÍNTESIS

El presente documento es una propuesta de la creación de un parque natural y didáctico alrededor del agua, como componente del corredor turístico Altagracia – Tribunales, y asociado al desarrollo del acueducto comunitario ACUCESDI; y se plantea a partir de la siguiente pregunta de investigación: ¿qué impacto ambiental, social y económico tendría el parque natural “Altagracia” construido alrededor del acueducto comunitario y en la comunidad?

DESCRIPTORES: costo beneficio, bienes públicos, economía ambiental, racionalidad, seguridad hídrica, sustentabilidad, tecnópolis, tiempo libre.

ABSTRACT

The present document is a proposal of a natural and didactic park around the water like component of the runner tourist Altagracia - Tribunales, and associated to the development of communitarian aqueduct ACUCESDI; and one considers from the following question of investigation: what environmental, social and economic impact would have the natural park “constructed Altagracia” around the communitarian aqueduct and in the community?

DESCRIPTORS: cost benefit, public goods, environmental economy, to rationalize, hydric security, sustentabilidad, tecnópolis, free time.

INTRODUCCIÓN

Las ideas preliminares acerca de la construcción de un parque natural y didáctico alrededor del agua envuelven varios interrogantes que son resueltos en el desarrollo de este documento desde las perspectivas teóricas administrativa, financiera y económica; vinculadas al colectivo de docentes y estudiantes de cuarto semestre.

Se expone la idea preliminar de construcción de un parque natural y didáctico alrededor del agua en los corregimientos de Alta Gra-

cia, Arabia, Tribunales, entre otros. Se busca crear sensibilidad social en el uso del agua reduciendo los niveles de contaminación, el peligro de escasez en un futuro, garantizar el cuidado de la salud, además de saber lograr bajos costos en el tratamiento del agua, puesto que si la comunidad actúa responsablemente se puede brindar un agua en perfectas condiciones y con precios más bajos, y atraer a los inversionistas que tengan interés en el cuidado de bienes ambientales, en las cuencas hidrográficas y en los bosques tropicales.

* Estudiante en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. Perspectivas teóricas: financiera, económica y administrativa.

El parque natural y didáctico se propone teniendo como base el Acueducto Cestillal - El Diamante (ACUCESDI), como institución administradora de la riqueza de la región: el agua. Este parque trabajará alrededor del agua, recurso natural del que esta zona es fuente, se propone usar tecnología de punta que muestre aspectos interesantes que el agua brinda en la vida de todo ser.

Un parque natural y didáctico alrededor del agua

En el proceso de acercamiento al Acueducto Cestillal - El Diamante, surgió la pregunta: ¿por qué una zona tan bella, con tan hermosos paisajes, no ha tenido un desarrollo similar al de otras localidades del Eje Cafetero?. Al hacer el recorrido por algunas de las instalaciones del acueducto comunitario, se tuvo en cuenta que los corregimientos de la zona tienen un recurso natural (agua) con fuerte potencial y se pensó cómo se podía emplear esta capacidad y darle un uso tanto económico como social, y se llegó a la conclusión de que un Parque Natural y Didáctico que funcionara alrededor del agua era una alternativa, ya que éste fomentaría el turismo en la región y además, crearía alternativas para otras actividades productivas y de servicios que atraería nuevos inversionistas para que le apostaran a esta zona.

Perspectiva administrativa

Para describir las potencialidades del acueducto comunitario ACUCESDI como base para el aprovechamiento del corredor turístico de la región, es importante, desde la perspectiva administrativa, documentar la

relación entre procesos de desarrollo económico desde las empresas y los empresarios y la formación de capital social.

Al respecto, Kliksberg y Tomassini consideran que el capital social tiene una relación estrecha con los procesos de desarrollo, porque incluye factores que como el clima de confianza social, el grado de asociatividad, la conciencia cívica y los valores culturales entendidos en un sentido amplio, inciden directa o indirectamente en el desempeño económico y político de los países. Consideran que el desarrollo es un proceso de suma complejidad, que incluye las dimensiones políticas, culturales y de valores. Además, para alcanzar niveles adecuados de desarrollo económico y social, es más viable si la localidad de la que se trata tiene posibilidades en tecnologías y potencial productivo¹.

En el concepto que se ha venido exponiendo de desarrollo basado en tecnologías, se puede acudir a los planteamientos hechos para las tecnópolis y trasladarlos a un parque didáctico alrededor del agua². El planteamiento de Castells y Hall que se quiere traer aquí es que “cuanto menos desarrollada esté una zona, mayor necesidad tendrá de apoyarse en una estrategia de reindustrialización impulsada por la innovación.”³

El objetivo del parque didáctico alrededor del agua es el desarrollo regional, y en este sentido se puede considerar para ACUCESDI que, a partir de procesos pedagógicos basados en tecnología amable con el medio ambiente, se puede revitalizar la economía de estos corregimientos y puede,

1 KLIKSBURG, Bernardo y TOMASSINI, Luciano. Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, Banco Interamericano de Desarrollo, 2000, p. 7.

2 CASTELLS, Manuel y HALL, Peter. Tecnópolis del mundo: La formación de los complejos industriales del siglo XXI. Madrid: Alianza Editorial S.S., 2001, p. 312.

3 *Ibid.*, p. 313

así mismo, ser la base para la difusión de nuevas tecnologías a través de actividades agrarias tradicionales.⁴

Otro objetivo en la construcción del parque didáctico es la creación de sinergia con las actividades que viene realizando la región: la creación de la actividad turística en grupos, que dependería de una tecnología nueva pero ya existente y que es esencialmente una innovación organizativa.⁵

Desde las consideraciones acerca de los nuevos desarrollos planteados con las nuevas tecnologías a nivel global, se ha cambiado al mundo y consecuentemente ha cambiado la forma de la crisis capitalista, mientras ha dejado intactas algunas de sus características esenciales.⁶ Desde esta consideración, un planteamiento importante es el de la relación entre acumulación de capital, desarrollo tecnológico, las empresas y los empresarios; así, “Schumpeter sigue a Marx en la atención que él le presta al problema de la acumulación de capital y a la dinámica del desarrollo tecnológico; y avanza respecto a Marx cuando muestra cómo la tecnología se desarrolla dentro del capitalismo y sus efectos en el proceso capitalista, aclara cómo la nueva tecnología destruye empresas ya existentes y crea nuevas empresas, así como también su relación con el aumento en la concentración económica.⁷

Siguiendo a Schumpeter, ... “el desarrollo es un fenómeno característico, totalmente

extraño a lo que puede ser observado en la tendencia al equilibrio... Es un cambio espontáneo y discontinuo en los cauces de corriente, es la alteración del equilibrio.”⁸ Además, ... “la empresa y el empresario son hechos específicos del desarrollo y totalmente inexistentes en el estado estacionario en el que la dirección de la producción implica solamente una actividad de rutina que no se distingue de cualquier otro trabajo.”⁹

En un planteamiento más contemporáneo, se retoma el papel de la empresa como generadora de desarrollo: ... “los productos se diferencian en muchos sectores, debemos explicar las razones de que las empresas de algunas naciones sean más capaces de diferenciar que otras y no centrarse solamente en las diferencias de costos”¹⁰... la innovación y el perfeccionamiento exigen unas intervenciones continuadas tanto para detectar las adecuadas orientaciones del cambio como para ponerlas en práctica...¹¹

De esta manera, Porter retoma a Schumpeter para mostrar el carácter profundamente dinámico de la competencia entre empresas: las empresas que consiguen ventaja competitiva en un sector suelen ser con mucha frecuencia aquellas que detectan una nueva necesidad en el mercado o el potencial de una nueva tecnología y además son las primeras y las más agresivas en explorarlo.

Las metas de la organización son las que persiguen los propietarios, directores y em-

4 Ibid., p. 313

5 Ibid., p. 314

6 SHERMAN, Howard. El Ciclo Económico Capitalista: la visión de Marx Keynes y Shumpeter. En: Cuadernos Lecturas de Economía. Medellín, 1983. p. 241

7 Ibid., p. 227

8 SHUMPETER, Joseph. Citado por: SHERMAN, Howard. El Ciclo Económico Capitalista: la visión de Marx Keynes y Shumpeter. En: Cuadernos Lecturas de Economía. Medellín, 1983. p. 59

9 NAPOLEÓN, Claudio. Citado por: SHERMAN, Howard. El Ciclo Económico Capitalista: la visión de Marx Keynes y Shumpeter. En: Cuadernos Lecturas de Economía. Medellín, 1983. p. 59

10 PORTER, Michael E. La Ventaja Competitiva de las Naciones. Buenos Aires: Vergara, 1991, p. 108-109

11 Ibid., p. 109

pleados que están interesados en la competencia o que la llevan a cabo y, lo que es todavía más importante, las presiones a que se ven sometidos para invertir e innovar. El administrador posee cierta libertad con respecto a cómo opera la empresa y puede desviarse en cierta medida del comportamiento que maximiza las utilidades.

Nuevamente, desde la teoría administrativa se enfatiza en la necesidad de lograr altos niveles de eficiencia organizacional, la cual se logra a través de la ejecución de las diferentes funciones de la organización y en las actividades o procesos básicos de la gerencia.

Y, ¿por qué se plantea un parque temático como alternativa de progreso y desarrollo? Esta pregunta se puede contestar desde la valoración que se hace del tiempo libre. Así, el hombre se potencia a través del tiempo libre, y por lo tanto, lo busca como un fin y no un medio, es correcto que se trate de garantizar el buen uso del tiempo de no-trabajo a todos los seres humanos.

A ese conjunto de oferentes y de productos para que el hombre pueda vivir su tiempo libre, se le llama «industria del tiempo libre». Ella puede ser planificada, organizada y gestionada con eficiencia, basada en estrategias que consideren al tiempo libre como una experiencia liberadora y en ese sentido puede satisfacer la necesidad de identidad y la demanda de vivencias espaciales y temporales.

Con el creciente deterioro de los bienes ambientales, paradójicamente crece el número de ecoturistas en el planeta, este tipo de turismo está basado en la naturaleza, en él, la principal motivación de los turistas es su observación y apreciación, teniendo muy pre-

sente el respeto hacia las culturas tradicionales prevalentes en las zonas naturales.

Esta actividad puede traer muchos beneficios a una región siempre y cuando tenga un manejo adecuado que garantice su sostenibilidad en términos ecológicos y económicos.¹² Según cálculos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se espera que en el año 2010 unos mil millones de personas se desplacen por todo el globo realizando viajes de placer, es decir, actividades turísticas.

Para que el turismo ecológico sea considerado como tal, debe cumplir con las siguientes premisas básicas:

- **El bajo impacto ambiental:** implica un turismo cuidadosamente regulado, practicado por personas genuinamente interesadas en la naturaleza, dispuestas a causar los menores disturbios posibles y respetuosos de las costumbres locales.
- **La conservación de la biodiversidad:** El ecoturismo ha contribuido en atraer la atención sobre especies en peligro de extinción y fomentar su conservación
- **Desarrollo de actividades educativas y científicas:** La habilitación para el ecoturismo de áreas protegidas ha aumentado considerablemente el interés hacia la flora y fauna y sus múltiples interacciones.
- **Beneficio económico:** Los ingresos derivados del ecoturismo, tanto directos como indirectos, son considerables y tienden a aumentar año tras año. Incluyen los gastos en hoteles, comidas, transpor-

tes, pago de guías, compra de artesanía, artículos fotográficos, el pago de entradas a los parques nacionales y otras categorías de áreas protegidas.

- **Mejoramiento de las áreas protegidas:** Los ingresos económico obtenidos mediante el turismo económico, en gran parte gracias al ingreso de divisas extranjeras, deben reinvertirse en parte para la conservación y uso sostenible de las áreas protegidas y parques naturales que son visitados por los ecoturistas.
- **Combinaciones del ecoturismo con otras formas de turismo:** La combinación de aspectos ecoturísticos con otros usos de la tierra, y otras actividades - como la arqueología- ha demostrado atraer un número cada vez mayor de ecoturistas.
- **Beneficios para las comunidades locales:** El ecoturismo presupone interés y mejor comprensión de parte de los visitantes hacia las poblaciones locales, incluyendo pueblos indígenas y su modo de vivir. Estas comunidades nativas deben verse económicamente beneficias por la actividad del turismo.

Sin embargo, en la actualidad también se han detectado problemas alrededor del turismo ecológico, los cuales deben irse resolviendo a corto y mediano plazo. Algunos de estos aspectos negativos son: poca reinversión del aporte económico del ecoturismo en mejorar los recursos naturales, pérdida de derechos tradicionales de pobladores aledaños al recurso natural, excesiva influencia extran-

jera para cosechar los beneficios económicos del ecoturismo, construcción de infraestructuras hoteleras que causan impacto en el medio ambiente, efectos culturales adversos sobre poblaciones locales y problemas de seguridad¹³.

Perspectiva Financiera

Los beneficios percibidos por el uso de un bien o servicio son iguales a lo que las personas están dispuestas a pagar por ellos, pasando por las condiciones de distribución del ingreso y la disponibilidad de información. La noción implícita es que cuando las personas hacen selecciones de mercado entre artículos que tienen diferentes características relacionadas con el ambiente, tales selecciones revelan las valoraciones que hacen sobre lo ambiental, la salud e incluso la vida.¹⁴ En el caso de bienes y servicios ambientales, los efectos de contaminación interfieren de alguna manera con los procesos de producción, haciendo más costoso generar estos productos que si se realizaran en un mundo menos contaminado,¹⁵ además de limitar las opciones de los seres vivos pueden modificar las selecciones que hacen las personas.

Los teóricos de la economía ambiental reconocen que existen muchos problemas al calcular los beneficios de incrementos en la calidad de este bien. A continuación se presentan algunas de esas dificultades¹⁶:

La discusión sobre el concepto de la tasa y el tiempo de descuento. Cuando se descuenta el valor futuro de algo, se reduce su valor presente, y cuanto más pase el tiempo, me-

13 El boom del turismo ecológico. Disponible en: <http://www.ecoestrategia.com/articulos/turismo/articulos/turismo01.html>. consultado Mayo de 2006

14 FIELD, Barry y AZQUETA OYARZUN, Diego. Economía y Medio Ambiente, Tomo I. Santa Fé de Bogotá: Mc Graw Hill, 1996, p 154-161.

15 *Ibíd.*, p 169-170

16 *Ibíd.*, p 180

nor será este valor presente; en los bienes ambientales es la situación contraria, como se ha venido exponiendo.

El análisis de costo puede llevarse a cabo en muchos niveles. El más sencillo se concentra en los costos de un programa ambiental para una sola comunidad o empresa, o de un solo proyecto ambiental para una sola comunidad o empresa, o de un solo proyecto ambiental.¹⁷ La discusión pasa por los encadenamientos que tiene la problemática ambiental, no reducible a una comunidad aislada.

En el siguiente nivel se tienen los costos para una industria, o quizá para una región, de cumplir con las regulaciones ambientales o de adoptar ciertas tecnologías¹⁸. ”En esta instancia todo se encuentra vinculado entre sí; cuando se imponen regulaciones para el control de la contaminación, los ajustes repercutirán a través de toda la economía.¹⁹

Para Field y Azqueta, los programas para el control de la protección ambiental tienen costos ambientales:²⁰ “El costo de oportunidad de utilizar recursos (naturales o insumos), en este caso se refiere a insumos, de cierta manera es la alternativa más altamente valorada en la cual se habrían podido invertir estos recursos y a la cual la sociedad tendría que renunciar cuando los recursos se utilizan en otra forma específica.”

Desde la perspectiva del área financiera, la racionalidad se manifiesta por medio de las decisiones gerenciales relacionadas con la planificación de utilidades de corto y largo plazo. Para León García, “el objetivo básico

financiero de la empresa es la maximización de la riqueza del inversionista y por ende la maximización del valor de la empresa”²¹ La administración financiera está interesada en la adquisición, funcionamiento y administración de los activos, “así, la función de decisión de la administración financiera puede dividirse en tres grandes áreas: las decisiones de inversión, financiamiento y administración de activos”²².

La pregunta por el valor económico de los bienes ambientales resulta importante porque por ejemplo, en el caso de la calidad del agua de un río a su paso por un núcleo urbano, el nivel de ruido que soportamos; la protección de un determinado espacio natural; la apertura de nuevas zonas para el disfrute de la naturaleza, incluida la pregunta sobre el valor de cada una de las posibilidades alternativas de utilización de la zona, o sobre la calidad del paisaje (urbano o rural). Todos ellos tienen algo en común: la capacidad de elección. El estado viable de la naturaleza no es único, y tiene sentido, por tanto, preguntarse por el valor económico de cada uno de ellos: por el bienestar que la sociedad deriva de la calidad ambiental que los define. Sin olvidar, además, que la calidad ambiental sobre la que se decide, es el resultado de la propia actividad de la sociedad.

El sistema de mercado tiene un funcionamiento sencillo: “en un mercado idealmente competitivo, confluyen toda una serie de agentes económicos (productores, trabajadores, consumidores) quienes, actuando de manera “racional” (es decir, tratando de maximizar unas funciones objetivo, previa-

17 *Ibíd.*, p 186

18 *Ibíd.*, p 187

19 *Ibíd.*, p 187

20 *Ibíd.*, p 188

21 GARCÍA SERNA, Oscar León. Administración financiera. Tercera edición. Medellín: Prensa moderna, impresores S.A. 1997, p.5

22 VAN HORNE, citado por GARCÍA SERNA, *Ibíd.* p. 21.

mente definidas en el modelo), generan, a través de su interacción, unos precios. Estos precios, estas señales, son las que determinan finalmente, la solución al problema de la asignación de unos recursos escasos.

Valorar económicamente el medio ambiente significa poder contar con un indicador que muestre su importancia en el bienestar de la sociedad; la dificultad radica en que el bien puede tener distintos tipos de valor, para diferentes personas y colectivos, “el valor de uso parece ser el más elemental de todos: la persona utiliza el bien, y se ve afectada, por tanto, por cualquier cambio que ocurra con respecto al mismo. En el caso de un parque natural, por ejemplo, éste tiene un valor de uso para aquellos que lo visitan, por esparcimiento, para estudiar la naturaleza o para cualquier otra cosa.”²³

Respecto al agua, es bueno incluir aquí la referencia sobre el uso de tecnologías apropiadas en agua potable y saneamiento básico; al respecto se considera²⁴ . . . “que debe ir acompañado de procesos de educación, que aporten al bienestar humano y a mejorar las condiciones donde se desarrolla la vida de miles de seres humanos que no satisfacen sus necesidades. La tecnología debe estar íntimamente relacionada con la cultura y prácticas cotidianas, en donde se aprenda la relación y concepción de la salud y vida del individuo con su entorno y de esta manera lograr cambios de comportamiento y hábitos higiénicos”.

Perspectiva Económica

Para este caso definiremos la economía de la

siguiente manera²⁵ : es el estudio de cómo y por qué las personas, bien sean consumidores, firmas, organizaciones sin ánimo de lucro o agencias gubernamentales, toman decisiones sobre el uso de recursos valiosos. La economía ambiental se sitúa en los dos campos, pero sobre todo en el de la microeconomía. Se concentra principalmente el cómo y por qué las personas toman decisiones que tienen consecuencias ambientales. Además, se ocupa de estudiar las maneras como se pueden cambiar las políticas e instituciones económicas con el propósito de equilibrar un poco más esos impactos ambientales con los deseos humanos y las necesidades del ecosistema en sí mismo.

Surge entonces la pregunta: ¿por qué las personas se comportan de manera tal que ocasionan la destrucción del ambiente? La consideración desde lo ambiental puede ser que el comportamiento humano carece de ética o moral. Es decir, las personas contaminan porque no tienen la solidez moral y ética para abstenerse del tipo de comportamientos que causan la degradación ambiental.²⁶

O de otra manera, se afirma que se contamina porque hacerlo resulta más cómodo, . . . “Las personas contaminan porque ésta es la forma más económica que poseen para resolver un problema práctico muy común. . . en la eliminación de los productos de desecho de consumidores y empresas.”²⁷

En la llamada sociedad del conocimiento, con desarrollos tecnológicos. . . En cualquier municipio, el aire sano, unos suelos productivos, algunos parques, las cuencas hidrográficas con una buena y regulada oferta

23 *Ibíd.*, p 11

24 MÁLAGA CRUZ, Hernán. Tecnologías apropiadas en agua potable y saneamiento básico. Disponible en: <http://www.disaster-info.net/desplazados/documentos/saneamiento01/index.htm>. Consultado en Mayo de 2006

25 FIELD y AZQUETA. Op cit. p 3

26 *Ibíd.* p 5

27 *Ibíd.* P 5

de agua, son tan importantes en las necesidades básicas como la educación o la infraestructura física vial...²⁸

La población mundial cada vez crece más y más, por lo tanto, el recurso natural hay que cuidarlo al máximo para evitar la escasez, “con el crecimiento de la población y el consecuente aumento del uso de agua por persona, la demanda de agua dulce se está elevando enormemente. Pero los suministros de agua dulce son limitados y se cierne sobre ellos la amenaza de la contaminación. Para evitar una crisis, muchos países deben conservar agua, reducir la contaminación, regular el suministro y la demanda y contener el crecimiento de la población.”²⁹

En Colombia se enfrentan acelerados niveles de deforestación de selva húmeda tropical. Este fenómeno compromete la existencia de ecosistemas de importancia estratégica y afecta, entre otros, la conservación de la biodiversidad, la regulación de flujos hidrográficos y la estabilidad de los suelos.³⁰

Por eso la propuesta del parque natural y temático Altagracia se debe tomar en el sentido de convocar los grupos de investigación de las universidades locales para que, con el apoyo de ACUCESDI, contribuyan a explorar el uso de tecnologías apropiadas en agua potable y saneamiento básico; además de diseñar prácticas pedagógicas y didácticas que sean verdaderos procesos de educación de la comunidad y de los visitantes, porque se trataría de interacciones con el medio ambiente.

La tecnología que se utilice en el parque resultaría así, íntimamente relacionada con la cultura y prácticas cotidianas, en donde se aprende la relación y concepción de la salud y vida del individuo con su entorno y de esta manera lograr cambios de comportamiento y hábitos ambientales. Además, si se considera la opción del parque como un observatorio de vida, se aporta al bienestar humano y mejora las condiciones donde se desarrolla la vida de los seres humanos que no satisfacen sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

CÁRDENAS CAMPO, Juan Camilo. Descentralización e instrumentos económicos de gestión local de recursos naturales. En: Problemas de Desarrollo. Bogotá: Fundación Escritores, 1996, 79 – 119 p

CASTELLS, Manuel y HALL, Peter. Tecnópolis del mundo: La formación de los complejos industriales del siglo XXI. Madrid: Alianza Editorial S.S., 2001, 371 p.

FIELD, Barry y AZQUETA OYARZUN, Diego. Economía y Medio Ambiente, Tomo I. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1996, 310 p.

28 ZERDA SARMIENTO, Álvaro. Ciencia y tecnología en el plan de desarrollo. En: Cuadernos de Economía N° 39. Bogotá, 2003, p 217

29 Soluciones para un mundo con escasez de agua. Disponible en: <http://www.infoforhealth.org/pr/prs/sm14edsum.shtml>. consultado en Mayo de 2006

30 RUDAS LLERAS, Guillermo. Uso del agua e incentivos económicos para la conservación de cuencas hidrográficas. En: Problemas de Desarrollo. Bogotá: Fundación Escritores, 1996, p 121.

KLIKSBERG, Bernardo y TOMASSINI, Luciano. Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica: Banco Interamericano de Desarrollo, 2000, 398 p.

GARCÍA SERNA, Oscar León. Administración financiera. Tercera edición. Medellín: Prensa moderna, impresores S.A, 1997, 459 p.

NAPOLEÓN, Claudio. Citado por: SHERMAN, Howard. El Ciclo Económico Capitalista: la visión de Marx Keynes y Shumpeter. En: Cuadernos *Lecturas de Economía*. Medellín, 1983. 59 p

PORTER, Michael E. La Ventaja Competitiva de las Naciones. Buenos Aires: Vergara, 1991, 108 - 109 p

RUDAS LLERAS, Guillermo. Uso del agua e incentivos económicos para la conservación de cuencas hidrográficas. En: Problemas de Desarrollo. Bogotá: Fundación Escritores, 1996, 121 – 144 p

SHERMAN, Howard. El Ciclo Economico Capitalista: la visión de Marx Keynes y Shumpeter. En: Cuadernos *Lecturas de Economía*. Medellín 1983. 241 p

SCHUMPETER, Joseph. Citado por: SHERMAN, Howard. El Ciclo Económico Capitalista: la visión de Marx Keynes y Schumpeter. En: Cuadernos *Lecturas de Economía*. Medellín 1983. 59 p

ZERDA SARMIENTO, Álvaro. Ciencia y tecnología en el plan de desarrollo. En: Cuadernos de Economía N° 39. Bogotá, 2003, 215 – 227 p

OTRAS FUENTES

El boom del turismo ecológico. Disponible en: <http://www.ecoestrategia.com/articulos/turismo/articulos/turismo01.html>. Consultado en mayo de 2006

FOREC- UAESPNN-CARDER. En: Ecoturismo. (Octubre, 2001) 1 p

Soluciones para un mundo con escasez de agua. Disponible en: <http://www.inforforhealth.org/pr/prs/sm14edsum.shtml>. Consultado en Mayo de 2006.

Málaga Cruz, Hernán. Tecnologías apropiadas en agua potable y saneamiento básico. Disponible en: <http://www.disasterinfo.net/desplazados/documentos/saneamiento01/index.htm>. Consultado en Mayo de 2006

“Así es como podrá cumplirse en toda su plenitud el verdadero desarrollo, que es el paso, para todos y cada uno, de unas condiciones de vida menos humanas a condiciones más humanas”. Populorum Progressio, n° 20-21.

“Con las nuevas condiciones creadas a la sociedad, en mala hora se ha estructurado un sistema en el que el provecho se consideraba como el motor esencial del progreso económico, la concurrencia como ley suprema en la economía, la propiedad privada de los medios de producción como un derecho absoluto, sin límites y obligaciones sociales que le correspondieran”. Populorum Progressio, n° 26.

El buen uso del agua, una decisión racional que genera beneficios

*Sandra Milena Franco González
Sandra Milena Correa Valencia.**

RESUMEN

El agua es un bien de uso público, un recurso básico para el desarrollo de una región y un derecho humano fundamental; por ello, su administración y preservación son de utilidad pública e interés social. En este documento se reconoce el agua tiene la connotación de bien público y su gestión desde una perspectiva de sostenibilidad y sustentabilidad tiene múltiples dimensiones: ética, social, económica y política.

Este documento describe los métodos utilizados por la empresa de acueducto comunitario ACUCESDI para conseguir la identidad de la comunidad con la gestión del agua para garantizar un verdadero compromiso con su cuidado y la consolidación de una cultura del uso racional del agua, como la manera de preservar este precioso líquido y de garantizar recursos hídricos permanentes y suficientes.

DESCRIPTORES: Racionalidad, Institución, Responsabilidad Social, Bien Público, Sostenibilidad, Efectividad, Costo-Beneficio.

ABSTRACT

The water is a public property, a basic resource for the development of a region and a fundamental human right; for that reason, their administration and preservation are of public utility and social interest. In this document the water is recognized has the connotation of public good and its management from a perspective of sustainability and sustentabilidad has manifold dimensions: ethics, social, economic and political.

This document describes the methods used by the company of communitarian aqueduct ACUCESDI in being able the identity of the community with the management of the water to guarantee a true commitment with its care and the consolidation of a culture of the rational use of the water, like the way to preserve this precious liquid and to guarantee permanent and sufficient hydric resources.

DESCRIPTORS: Rationality, Institution, Responsibility Social, Public good, Sustainability, Effectiveness, Cost-Benefit.

INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta a continuación ha sido elaborado como base para el desarrollo del tema a investigar “Racionali-

dad en el buen uso del agua”, en el cual se tomará como objeto de estudio la Asociación Comunitaria de Suscriptores del

* Estudiantes de cuarto semestre en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. Perspectivas teóricas: financiera, económica y administrativa.

Acueducto Cestillal El Diamante E.S.P. ACUCESDI; con el propósito de comprender mejor y tener una visión más acertada sobre las características y la manera como se maneja la estructura interna de una empresa comunitaria. Cómo una conducta racional en el uso del agua está soportada por los desarrollos que tiene la empresa en lo organizacional, lo financiero y lo económico.

El agua es un recurso renovable y vital para la vida, su cuidado resulta imprescindible para asegurar toda existencia; sin embargo, los seres humanos la arruinan de manera egoísta y así dañan el medio que nos rodea. Quienes no son partidarios de esta conducta estudian el impacto del hombre sobre su medio ambiente, para tratar de comprender los motivos que lo impulsan a actuar de esta forma.

Se ha podido encontrar la concurrencia de diversas causas que explican la conducta humana en relación con el deterioro del agua, una de las más comunes es la cultura de consumo basada en el desperdicio y la contaminación. Revertir esta conducta requiere un trabajo activo e inmediato por mediadores que realmente propongan soluciones y no agraven la condición actual.

Las mejores propuestas para alcanzar la protección y preservación del medio, son la conscientización de las personas en sus hábitos de consumo y la responsabilidad característica de las instituciones privadas y públicas de crear incentivos que conduzcan a los consumidores a tomar decisiones en una conducta determinada, para así obtener resultados positivos para todos los que habitamos la tierra.

Se establece así una estrecha relación del acueducto comunitario ACUCESDI como promotor del manejo y el cuidado del agua, desde el proceso de purificación y demás características del manejo de dicho líquido vital, hasta el uso adecuado que le pueden dar todos los miembros de la comunidad para lograr un provecho común.

PERSPECTIVA ADMINISTRATIVA

La abundante oferta de bienes y servicios que caracteriza a las economías modernas es explicada por la existencia de múltiples empresas con variadas características que como unidades de control y decisión, efectúan elecciones económicas y utilizan diferentes insumos para producir bienes o servicios. Cada una de ellas aprovecha una circunstancia particular, un deseo específico de los consumidores o una aptitud especial para producir las mercancías o prestar los servicios que éstos demandan¹.

La gestión de la empresa, salvo en los casos de empresas pequeñas o de características muy especiales en las que corresponde al empresario, se encuentra ahora en manos de un grupo organizado de empleados especializados Incluso en las empresas públicas la gestión puede efectuarse directamente por funcionarios gubernamentales o estar a cargo de una gerencia técnica, más o menos independiente de las decisiones políticas.²

Sin importar la forma de gestión, las empresas en sus decisiones asumen una cierta racionalidad que les permite elegir en asuntos cotidianos o que implican riesgo. Esta racionalidad es "... una actitud que procura resolver la mayor cantidad posible de problemas recurriendo a la razón, es decir, al pensar cla-

1 AKTOUF, Omar. La administración: entre tradición y renovación. 2 ed. Cali: UNIVALLE, Gaetan Morin. 1998, p 162.
2 Concepto de empresa. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/dic/E.htm#empresa>. Consultado en Abril 25 de 2006.

ro y a la experiencia, más que a las emociones y pasiones una actitud en la que predomina la disposición a escuchar los argumentos críticos y a aprender de la experiencia.”³

En el caso de riesgo, la racionalidad se define generalmente como la selección de la alternativa para la cual la compensación esperada es mayor. El que toma la decisión tiene una “función de utilidad”, una “preferencia de ordenación” que jerarquiza todos los conjuntos de consecuencias desde los más preferidos a los menos preferidos.⁴

El comportamiento racional en las decisiones de la empresa requiere modelos simplificados que capten el problema en sus aspectos principales, sin que esto signifique que se tienen en cuenta todas sus complejidades. Esta simplificación tiene algunos elementos característicos: la búsqueda del punto óptimo se sustituye por el punto satisfactorio; las alternativas y las consecuencias de acción no se conocen, ellas se descubren a través de los procesos de búsqueda; los conjuntos de los programas de acción desarrollados por las organizaciones y los individuos, permiten el aprendizaje y sirven como alternativas de elección en situaciones repetitivas; cada curso de acción tiene un número específico de situaciones y de consecuencias y se puede ejecutar de manera independientemente de los otros.”⁵

Así mismo, el comportamiento racional de las empresas requiere de la búsqueda e instauración de hábitos y conductas entre sus colaboradores. Por eso, abordar el tema de

la empresa requiere conocer el concepto de institución. Se considera institución... “los procedimientos organizados y establecidos estos procedimientos especiales a menudo se presenta como reglas componentes de la sociedad (las “reglas del juego”).”⁶ También se considera que un patrón social está institucionalizado cuando revela un proceso de reproducción particular, que contrarresta las desviaciones respecto de un programa regular por medio de controles activos, socialmente contruidos, generalmente por algún conjunto de recompensas y sanciones. En general, se entiende por institución, “cualquier organismo o grupo social que, con determinados medios, persigue la realización de unos fines o propósitos... En los desarrollos teóricos de la economía (Institucionalismo y Nuevo Institucionalismo) se define institución como la forma en que se relacionan los seres humanos de una determinada sociedad o colectivo, buscando el mayor beneficio para el grupo... son los usos, hábitos, costumbres o normas por los que se rigen las relaciones sociales y económicas entre los miembros del grupo. El beneficio de la institución es mayor cuanto más eficiencia genere en la economía y más minimice los costes de transacción y de información. Eso será más posible cuanto más experiencia posean los agentes que participen de dicha institución, más sencillas sean las reglas y menor sea el número de individuos que las tienen que ejecutar.”⁷ Además, las relaciones entre los individuos participantes estarán guiadas por un conjunto de normas o reglas formales e informales que auto limitan o restringen su actuación.

3 ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional, Caracas. Disponible en: <http://www.wcognosco.com/pemsam/ramonort2.htm>, p 2.

4 MARCH, James y SIMON, Herbert. Teoría de la organización. 4 ed. Barcelona: Ariel. 1980, p 151.

5 *Ibid.* p 187.

6 POWER, Walter W. *et al.* El Nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional. México D.F.: Fondo de Cultura Económica. 1999, p 193.

7 El concepto institución. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/1/instconcepto.htm>. Consultado en Abril 25 de 2006.

De acuerdo con lo que se ha venido exponiendo, se puede afirmar que las instituciones no son diseñadas, ellas son el resultado evolutivo de la actuación espontánea de los agentes participantes. Con el tiempo la institución aprende mediante las decisiones sucesivas de los individuos y la evolución de hábitos, este saber se manifiesta en mayores beneficios. Es decir, el tiempo configura las instituciones; y junto a los factores de producción clásicos (tierra, trabajo, capital), y los factores de crecimiento más modernos (capital humano, cambio tecnológico y de combinación de técnicas) dan lugar al desarrollo económico.

Las instituciones son económicamente eficientes porque reducen la incertidumbre al proveer información sobre las decisiones y acciones que tomarán los demás y reducen los costes de transacción al limitar las posibilidades de elección de los individuos⁸.

“El desarrollo de las instituciones sociales modernas y su expansión mundial han creado oportunidades enormes para que los se-

res humanos disfruten de una existencia más segura y recompensada que cualquier tipo de sistema premoderno”⁹.

Una de estas instituciones sociales considerada moderna por excelencia es la empresa, ella consolida su presencia a lo largo del siglo XX y ha hecho innegables contribuciones a la sociedad. La empresa gana legitimidad cuando cumple con su responsabilidad social, trabaja por el bien común y el desarrollo humano de las personas que la integran o con las que se establecen relaciones.¹⁰

La empresa, para ganar cohesión interna crea hábitos a partir de las prácticas administrativas y del uso de diferentes mecanismos de control¹¹. En este aspecto, la teoría organizacional considera que la normalización de los cargos en contenido y resultados, de los procesos de trabajo y el trabajo en equipo permite mayor creatividad y sinergia productiva que el trabajo individual y fragmentado. En menor grado la supervisión directa contribuye a la consolidación de una cultura organizacional.¹²

“Las estructuras organizacionales, las reglas, las políticas, los objetivos, las misiones, las descripciones de tareas y los procedimientos normalizados de operaciones realizan una similar función interpretativa. Para ello actúan puntos de referencia primarios en el modo de pensar de las personas y dan sentido al contexto en el cual trabajan. Aunque típicamente se consideran entre las características más objetivas de una organización, la visión “representativa” recalca que son artefactos culturales que ayudan a conformar la continua realidad dentro de una organización.”¹³

8 MIRO ROCASOLANO, Pablo. El concepto de Institución. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/1/instconcepto.htm>. Consultado en Abril 25 de 2006.

9 GIDDENS, Anthony. Consecuencias de la modernidad. Madrid: Alianza Editorial S.A. 1990, p 20.

10 *Ibid.* p

11 GARCÍA, Salvador. La dirección por valores (D p V): El cambio más allá de la dirección por objetivos. Madrid: Mc Graw-Hill. 1980, p 145.

12 MINTZBERG, Henry. La estructuración de las organizaciones. Barcelona: Ariel. 2002, p 27. Según Mintzberg los mecanismos de control más utilizados son: adaptación mutua, supervisión directa, normalización de procesos de trabajo y de resultados, normalización de habilidades del trabajador.

13 *Ibid.* p 119.

La cultura nos conduce a ver que las organizaciones son esencialmente estructuras de realidades colectivas que reposan en las mentes de sus miembros que las concretan en serie de reglas y relaciones.¹⁴ Cuando las empresas tienen un compromiso con la comunidad se espera que proporcionen no solamente productos útiles y ganancias colaterales sino también salarios justos, oportunidades de empleo, apoyo para las funciones de la comunidad, contribuciones y apoyo para obras de caridad especiales, etc.¹⁵

El principio institucional de las responsabilidades sociales de la empresa puede pues, enunciarse del siguiente modo, toda actuación de la empresa ha de encontrar su orientación básica del bien común, esto es, en su servicio al desarrollo humano. Las empresas contribuyen al bien común primordialmente a través de su actividad específica.

PERSPECTIVA ECONÓMICA

Para explicar la lógica presente en el buen uso del agua, como una decisión racional que genera beneficios, es necesario acercarnos a este bien en su condición de servicio público, por las externalidades que genera y por su relación con la calidad de vida de la población; además, la demanda individual, especialmente porque en los estratos bajos la demanda es inferior a la socialmente deseable.¹⁶

Teniendo claro que el agua es un bien público o colectivo, se puede considerar que

“para el cual no se cumple el principio de la exclusividad, es decir, su consumo no excluye a otros”.¹⁷ La condición de servicios públicos permite grandes facilidades para acceder al bien público sin incurrir en costos mayores. Una vez que se produce un bien público, el costo adicional que un usuario le impone a la sociedad es, efectivamente igual a cero. La alternativa a este juego desigual sería distribuir libremente los bienes públicos, causando una contribución regresiva al conjunto de la sociedad. La verdadera solución es un reglamento que obligue a los individuos a pagar por lo que emplean para su lucro individual.¹⁸

La propiedad técnica de la función de producción utilizada para describir la relación entre la escala y la eficiencia se denomina rendimientos de escala. Este término nos dice qué ocurre con la producción cuando se incrementan todos los factores exactamente en la misma proporción. Dado que los rendimientos de escala se refieren a una situación en la que todos los factores son variables, el concepto de rendimientos de escala es un concepto inherente a largo plazo.

Se dice que una función de producción en la que las variaciones proporcionales de todos los factores provocan una variación más que proporcional de la producción, “**muestra rendimientos crecientes de escala.**”¹⁹ “Cuando los costes medios de producción disminuyen conforme aumenta la escala de producción decimos que hay economías de escala.”²⁰

14 MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. Madrid: Alfaomega. 1995, p118.

15 ELKINS, Arthur. Administración y gerencia: estructuras, funciones y prácticas. México: Fondo educativo Interamericano. 1984, p 103.

16 SARMIENTO PALACIO, Eduardo. Alternativas a la encrucijada neoliberal: mercado, narcotráfico y descentralización. Bogotá: ECOE: Academia Colombiana de Ciencias Económicas. 1998, p 134.

17 MILLER, Roger, LEROY, Meiners. Microeconomía. 3 ed. México: Mc Graw Hill. 1988, p 648.

18 SARMIENTO PALACIO, Opcit. p139.

19 FRANK, Roberth. Microeconomía y Conducta. México: McGraw-Hill. 1992, p 309.

20 STIGLITZ, Joseph. Microeconomía. 2 ed. Barcelona: Ariel. 1998, p 361.

“La ley de los rendimientos decrecientes, establece que cuando aumenta el uso de un factor (y los demás se mantienen fijos), acaba alcanzándose un punto en el que son cada vez menores los incrementos de producción. Cuando la cantidad de trabajo es pequeña (y el capital es fijo), los pequeños incrementos de ésta aumentan significativamente la producción al permitir a los trabajadores realizar tareas especializadas. Sin embargo, a la larga se aplica la ley de los rendimientos decrecientes. Cuando hay demasiados trabajadores, algunos son ineficaces, por lo que disminuye el producto marginal del trabajo.”²¹

Pero cuando se hace referencia al agua es necesario abordar también el concepto del desarrollo sostenible.

En este texto se asume que el desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, en esta concepción se asume que “se trata de las necesidades esenciales de los pobres del mundo, a quienes se les debería dar prioridad preponderante; y que las limitaciones son las impuestas por el estado de la tecnología y la organización social sobre la habilidad del medio para satisfacer las necesidades presentes y futuras.”²²

El concepto de sustentabilidad se originó a partir de la discusión sobre la extinción de recursos no renovables, y fue adaptado más tarde por representantes de movimientos a favor de la preservación del medio ambiente.²³ La mayoría de los que utilizan el concepto lo hacen en el sentido de existencia y

preservación para las futuras generaciones, de condiciones ecológicas necesarias para mantener la vida humana en un nivel específico de bienestar.

El desarrollo sustentable se convierte así en un atributo deseable que se suma a los objetivos tradicionales del desarrollo; esto es, satisfacer las necesidades básicas de la población y aumentar la productividad de todos los recursos, para lograr un crecimiento con equidad y protección del medio ambiente. Las formas y la prioridad que adopte este atributo entre aquellos relacionados con el desarrollo, variarán de acuerdo a las condiciones cambiantes del entorno social: algunas veces habrá un ajuste entre objetivos ecológicos y de desarrollo social, económico o político, pero en otras, unos y otros se reforzarán mutuamente.

El desarrollo sustentable, se aparta del crecimiento y sus manifestaciones de tecnificación, industrialización, urbanización o aceleración de los ritmos y asume que el desarrollo debe satisfacer ciertas condiciones: sustentabilidad económica para disponer de los recursos necesarios, sustentabilidad ecológica para proteger la base de los recursos naturales, sustentabilidad social para que los modelos de desarrollo y los recursos derivados del mismo beneficien por igual a toda la humanidad; es decir, equidad.

Regresando al concepto de externalidad anunciado en la perspectiva económica, este es definido por Coase como el beneficio o perjuicio que recibe un agente económico (ya sea consumidor o empresa) como con-

21 PINDYCK, Robert S, RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. 3 ed. Santa Fé de Bogotá: PRENTICE HALL. 1995, p 175.

22 SERAFY, Salah. *et al.* Desarrollo económico sostenible: avances sobre el informe Brundtland. Bogotá: Uniandes. 1992, p 107.

23 Concepto de sustentabilidad. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/hjmc/2a.htm>. Consultado en Mayo 17 de 2006.

secuencia del acto de producción o consumo de un segundo agente económico. Para disminuir el impacto de una externalidad se sugiere no negociar sino intervenir, si los costes de transacción son menores de lo que se persigue con el intercambio y por tanto si el beneficio que se pudiera obtener eliminando el efecto externo fuera mayor.²⁴

El sistema económico tiende hacia la supresión de obstáculos que impiden tener costes de negociación lo suficientemente bajos. La teoría económica siempre se ha asentado sobre el supuesto de costes de transacción nulos, y dado que hay instituciones (mercado y empresa) que surgen para tratar de disminuir esos costes (aunque el objetivo será a menudo limitado); para Coase el mercado y la empresa, son las instituciones principales en una economía, que deben ser estudiadas a fondo para entender bien el funcionamiento económico.²⁵

Si las transacciones pueden realizarse sin ningún coste y los derechos de apropiación están claramente establecidos, sea cual sea la asignación inicial de esos derechos se producirá una redistribución cuyo resultado será el de máxima eficiencia.²⁶

PERSPECTIVA FINANCIERA

La relación Costo – Beneficio busca la manera más económica de conseguir un objetivo determinado de calidad ambiental, se identifican tanto los costos como los beneficios de una política o programa, se miden y expresan en términos comparables. Se cons-

tituye en una importante herramienta analítica utilizada por los economistas para evaluar las decisiones ambientales.²⁷ El razonamiento económico ambiental se realiza como un intento por comparar alternativas razonables, se usa para examinar el efecto de un contaminante tanto en la sociedad como en los miembros individuales de la sociedad y para la toma de decisiones relacionadas con la asignación de recursos. Por ello es aplicada en las áreas de contaminación, renovación urbana, conservación y atención en salud.

En el análisis costo-beneficio se incluyen externalidades (costo externo para la firma), tales como los costos sociales de la contaminación, siendo los costos de producción en la frontera de la sociedad más que parte del costo interno de producción de la corporación. La esencia del sistema consiste en una situación de mediación que describe todas las actividades de control de la contaminación ambiental y busca reducir las emisiones requiere emplear recursos que podrían utilizar en alguna otra cosa.²⁸

La actual legislación ambiental establece que se cobrarán tasas retributivas por concepto de las consecuencias nocivas de las descargas de las sustancias contaminantes depositadas por cualquier actividad humana sobre la atmósfera, el agua y el suelo. Según los estudiosos de lo ambiental, la evolución de las tasas por contaminación en la legislación colombiana abre el debate: ¿ellas son un mecanismo de captación de recursos, o se emplean como instrumento eco-

24 COASE, Ronald. Teorema de Coase. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/colaboraciones/Miro-Coase.htm>. Consultado en Abril 19 de 2006.

25 Ibid.

26 La polución de los ríos y el teorema de Coase. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/9/EI%20teorema%20de%20Coase.htm>. Consultado en Mayo 5 de 2006.

27 BARRY C, Field, AZQUETA OYARZUN, Diego. Economía y Medio Ambiente: tomo1. Colombia: Mc Graw Hill. 1996, p 19.

28 Ibid. p 98.

nómico para incentivar a los sectores contaminadores hacia comportamientos ambientalmente más sanos? ²¹⁸.

Si bien se puede afirmar que ninguna empresa ha implementado completamente un sistema que integre todos los costos ambientales presentes y futuros dentro del sistema de costeo de producto, algunas parecen estar modificando sus sistemas para incluir este elemento en sus costos. La contabilidad de costos toma en consideración los costos futuros impuestos sobre el ambiente sobre un producto y los asigna al producto mismo. La contabilidad de costos totales es realmente un paradigma nuevo, cuya meta es fijar los precios de los bienes y servicios de una manera que refleje no solamente los costos de producción tradicionalmente considerados, sino también los costos reales ambientales de uso, reciclaje y disposición de los bienes y servicios.

CONCLUSIONES

La investigación se cotejó con el desarrollo del marco teórico para llegar a las conclusiones.

- Gran parte de los manejos y procedimientos de una empresa son el resultado de una interrelación o impacto con diferentes grupos y condiciones del contexto.
- Las empresas en sus decisiones asumen una cierta racionalidad que le permite elegir en asuntos cotidianos o que implican riesgo. Ya que esta racionalidad es una actitud que se propone resolver la mayor cantidad posible de problemas recurriendo a la razón, es decir, al pensar claro y a la experiencia.
- El medio ambiente tiene un impacto enorme sobre la formulación de las políticas organizacionales, que va desde las regla-

mentaciones gubernamentales que obligan a crear ciertas estrategias y a revocar otras, hasta la presión de los consumidores y del público que obliga a adoptar nuevos manejos y de igual manera corregirlos.

- La cultura de la empresa está formada por una serie de informaciones e instituciones que facilitan la comunicación interna, estimulando la calidad y la eficacia en la actividad productiva.
- Para explicar la racionalidad presente en el buen uso del agua, como una decisión racional que genera beneficios, es necesario acercarnos a este bien en su condición de servicio público, por las externalidades que genera y por su relación con la calidad de vida de la población.
- La sostenibilidad no se refiere solo al mantenimiento de la organización de los sistemas naturales que soportan el desarrollo del sistema socio-cultural humano sobre el planeta, sino que trata a la vez de la preservación en el tiempo de los capitales culturales, institucionales, productivos, etc. que posibilitan el desarrollo humano y social. Estas pautas conductuales del desarrollo sostenible son susceptibles de ser transformadas en principios, que integrados entre sí nos definan un modelo de sociedad, que en la actualidad podría ser calificado como utópico, pero hacia el que irremediablemente nuestras sociedades deben tender para poder mantenerse en el tiempo. En cuanto al análisis costo-beneficio, su esencia consiste en una situación de mediación que describe todas las actividades de control de la contaminación ambiental y busca reducir las emisiones que requiere emplear recursos que podrían utilizarse en alguna otra cosa. Como su nombre lo indica, los beneficios de la acción propuesta se calculan y

comparan con los costos totales que asumiría la sociedad si se llevara a cabo dicha acción. Pero es relevante decir que los grupos ambientalistas se inclinan normalmente por los beneficios y los grupos de negocios se concentran usualmente en los costos.

- El tamaño de una empresa depende no solo de la tecnología sino de las diferencias en los costos de la transacción cuan-

do los intercambios se hacen en el interior de una empresa o entre diferentes empresas.

- En el interior de la empresa esos costos pueden reducirse mucho, pero aparecen unos costos de transacción diferentes tales como la necesidad de establecer incentivos, de proveer intercambios de información para realizar el control y la evaluación de resultados.

BIBLIOGRAFÍA

AKTOUF, Omar. La administración: entre tradición y renovación. 2 ed. Cali: UNIVALLE, Gaetan Morín. 1998, 765 p.

BARRY C, Field, AZQUETA OYARZUN, Diego. Economía y Medio Ambiente: tomo I. Colombia: McGraw - Hill, 1996.

ELKINS, Arthur. Administración y gerencia: estructuras, funciones y prácticas. México: Fondo educativo Interamericano. 1984, 559 p.

FRANK, Roberth. Microeconomía y Conducta. México: McGraw-Hill. 1992, 822 p.

GARCÍA, Salvador. La dirección por valores (D p V): El cambio más allá de la dirección por objetivos. Madrid: McGraw-Hill. 1980, 307p.

GIDDENS, Anthony. Consecuencias de la modernidad. Madrid: Alianza Editorial S.A. 1990, 166 p.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. *et.al* .Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 505 p.

LERNA, Héctor Daniel. Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Bogotá: ECOE ediciones. 1999, 122 p.

MARCH, James y SIMON, Herbert. Teoría de la organización. 4 ed. Barcelona: Ariel. 1980, 285 p.

MILLER, Roger, LEROY, Meiners. Microeconomía. 3 ed. México: McGraw – Hill. 1988, 703 p.

MINTZBERG, Henry. La estructuración de las organizaciones. Barcelona: Ariel. 2002, 561 p.

MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. España: Alfaomega. 1995, 408 p.

PINDYCK, Robert S, RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. 3 ed. Santa Fé de Bogotá: PRENTICE HALL. 1995, 700 p.

POWER, Walter W. *et.al.* El Nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional. México: D.F.: Fondo de Cultura Económica. 1999, 580 p.

RUDAS, Guillermo. Economía y Ambiente. Bogotá: FESCOL (Fundación Friedrich Ebert de Colombia). 1998, 219 p.

SARMIENTO PALACIO, Eduardo. Alternativas a la encrucijada neoliberal: mercado, narcotráfico y descentralización. Bogotá: ECOE: Academia Colombiana de Ciencias Económicas, 1998. 246 p.

SERAFY, Salah. *et.al.* Desarrollo económico sostenible: avances sobre el informe Brundtland. Bogotá: Uniandes. 1992, 185 p.

STIGLITZ, Joseph. Microeconomía. 2 ed. Barcelona: Ariel. 1998, 613 p.

OTRAS FUENTES

COASE, Ronald. Teorema de Coase. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/colaboraciones/Miro-Coase.htm>. Consultado en Abril 19 de 2006.

Concepto de empresa. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/dic/E.htm#empresa>. Consultado en Abril 25 de 2006.

Concepto de sustentabilidad. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/hjmc/2a.htm>. Consultado en Mayo 17 de 2006.

Concepto institución. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/1/instconcepto.htm>. Consultado en Abril 25 de 2006.

La polución de los ríos y el teorema de Coase. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/9/EI%20teorema%20de%20Coase.htm>. Consultado en Mayo 5 de 2006.

ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional UNA, Caracas. Disponible en: <http://www.wcognosco.com/pemsam/ramonort2.htma>.

MIRÓ ROCASOLANO, Pablo. El concepto de Institución. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/1/instconcepto.htm>. Consultado en Abril 25 de 2006.

La racionalidad en organizaciones prestadoras de servicios públicos.

*Julieth Alexandra Velásquez Bedoya
Laura Carolina Betancur Cardona
Maria Paulina Giraldo Giraldo**

SÍNTESIS

La práctica de investigación formativa propuesta desde el colectivo de cuarto semestre conduce desde diferentes enfoques: epistemológico, macroeconómico, y financiero, a plantear las preguntas por el desarrollo social y económico desde una perspectiva racional. A partir de ellas se explora el tipo de estructura que se configura en cada organización, tratando de establecer las diferencias y coincidencias entre los acueductos privados y comunitarios en aspectos como la manera en que se toman decisiones, se definen objetivos, el proceso financiero y la condición jerárquica de cada empresa.

DESCRIPTORES: organización, cultura organizacional, racionalidad económica, bienes públicos.

ABSTRACT

The practice of propose formative investigation from the group of fourth semester leads from different approaches: epistemologic, macroeconomic, and financier, to raise the questions by the social and economic development from a rational perspective. From them the type of structure that is formed in each organization, having treated to establish the differences and coincidences between the private aqueducts and communitarian in aspects like the way is explored in which decisions are taken, define objectives, the financial process and the hierarchic condition of each company.

DESCRIPTORS: organization, organizational culture, rationality economic, public goods.

INTRODUCCIÓN

Con esta práctica de investigación formativa se pretende un acercamiento a la realidad de las variables que rodean y hacen que las organizaciones como El Acueducto Comunitario Cestillal El Diamante y La empresa Aguas y Aguas de Pereira, definen procesos que permiten que su operación y la toma de decisiones resulten óptimas.

Para conocer el tipo de estructura que se configura en cada organización resulta necesario considerar la forma como se toman decisiones, los objetivos propuestos, el proceso contable-financiero, y la condición jerárquica de cada empresa, éstas serán las variables determinantes en nuestro estudio este semestre.

* Estudiantes en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. Perspectivas teóricas: financiera, económica y administrativa.

A través de procesos de acercamiento como trabajo de campo, visitas a las empresas y comunidades, consultas, entrevistas y encuestas a diferentes personas se pudo analizar y comparar lo que se encuentra al interior de la organización, aquí se trata de establecer diferencias entre los dos acueductos en aspectos como: la manera como se lleva la información contable, la relación empleadores - colaboradores, qué concepto de racionalidad está implícita en sus prácticas.

La intención con la temática de este trabajo, es encontrar el tipo de racionalidad de estas empresas en cuanto al manejo del agua en su seguridad, calidad y salubridad, pues el hecho de que este bien sea imprescindible para la vida, lleva a que los consumidores tengan que adquirirlo a toda costa y a las empresas a asegurar su disponibilidad y acceso a los hogares en óptimas condiciones. Las implicaciones de estos intereses llevan a entender el concepto que tiene la comunidad acerca del cuidado del agua y a la forma como las empresas crean esta conciencia en ellas, de modo que la organización interactúa constantemente con la comunidad.

PERSPECTIVA ADMINISTRATIVA

Desde esta perspectiva se pretende identificar el tipo de organización que aparece en un acueducto comunitario y rural y en una empresa formal y urbana como Aguas y Aguas, su racionalidad y el efecto que sobre ella tienen las disposiciones legales en el manejo del agua en Colombia y el posible impacto en la calidad de vida de la comunidad circundante.

Uno de los aspectos que ayudan a entender el tipo de organización de la que se trata es sus prácticas culturales, la manera como crea interacciones en su interior y con su comunidad. La cultura no es algo que se impone en un punto social, al contrario, se desarrolla durante el curso de la interacción social¹, al hablar de la cultura realmente se está hablando de procesos de estructuras reales que nos permitan ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos.² La cultura de una organización normalmente refleja la visión o la misión de sus fundadores, la manera como desarrollaron su idea original, también tienen sesgos en cuanto a la forma de ponerla en práctica. Los fundadores constituyen la cultura inicial proyectando una imagen de cómo debería ser la organización³.

De ahí que si se conocen los factores culturales que conforman al individuo y a su organización, tenemos un medio para comprender la importancia de las diferencias nacionales en el comportamiento organizativo.⁴ La cultura de la organización puede tener efectos en su estructura, dependiendo de la fortaleza o la debilidad de sus prácticas.⁵ La influencia de la cultura no es uniforme, ella está influida por los individuos que conforman los grupos y si éstos tienen condiciones para compartir o no.⁶

Cuando se habla de cultura se hace referencia a los modelos de desarrollo reflejados en un sistema de sociedad compuesto de conocimientos, ideologías, valores y leyes,⁷ que influyen en la organización que se con-

1 GARETH, Morgan. Imágenes de la organización. México: Alfaomega Rama, 1998. p.114

2 Ibid. p. 115

3 ROBBINS, Stephen y DECENZO, David. Fundamentos de administración. México: Pearson Educación, 2002. p. 174

4 GARETH. Op cit. p.108

5 ROBBINS y DECENZO. Op cit. p.175

6 GARETH. Op cit. p. 108-109

7 ROBBINS. Comportamiento organizacional: Administración Teoría y Práctica, México: Prentice-Hall. Hispanoamericana SA. 1999. p.100.

forma, así como también a las personas que la integran y hacen funcionar con intereses propios. Estos temas que son más frecuentes han sido las formas como las organizaciones desarrollan y mantienen los valores centrales y los comportamientos que los acompañan o la manera como estos valores y comportamientos se transmiten a nuevos miembros de la organización⁸.

Cuando se habla de organizaciones, se tiene que hablar de la racionalidad al igual que el lenguaje, ya que forman parte de un fenómeno colectivo, social del dominio público, y que sería imposible una racionalidad privada.⁹ Muchas veces la creencia racional de una persona está supeditada al seguimiento de unas reglas específicas, pero también se espera que una persona racional pueda sustentar razonablemente una opinión, juicio o evaluación, para conseguir un fin determinado.¹⁰ La noción de la racionalidad también puede ser extendida desde el individuo al caso colectivo. En el nivel de la racionalidad estricta o instrumental, la racionalidad puede referirse a una toma de decisiones colectiva o a la suma o agregado que forman las decisiones individuales.¹¹

La teoría de la administración parte de la premisa de que las personas actúan de forma racional, y que los trabajos administrativos giran en torno a un proceso racional para tomar decisiones,¹² toda persona que toma una decisión imprime una serie única de características personales a sus esfuerzos por resolver un problema.¹³

El principio de la racionalidad restringida establece que hay límites empíricos determinados a la racionalidad humana. Como una consecuencia del principio de racionalidad limitada, Simon propuso una teoría de decisión basada en lo que llamó hombre administrativo.¹⁴

Frente a los defensores del movimiento de las relaciones humanas, Simon se distingue por su voluntad de no tratar en forma aislada y exclusiva a las personas, los fenómenos grupales o a los empleados como algo dado, desprendido de las estructuras. Más bien, al contrario, intenta una integración sintética de personas y estructuras, que son indesligables en cualquier organización.¹⁵ Los miembros de una organización ya no deben ser considerados como soldados que obedecen y se someten, sino como socios que eligen opciones, en particular, la de cooperar eficazmente con los dirigentes en el sentido de los objetivos que éstos han trazado.¹⁶

PERSPECTIVA ECONÓMICA

Cuando se considera una empresa desde lo económico, se hace referencia a un modelo competitivo que busca siempre satisfacer necesidades en común, alcanzando un equilibrio y un máximo beneficio. En este documento se aplica este modelo a una empresa prestadora de servicios públicos. Resulta necesario hacer inicialmente una aproximación al concepto de bienes públicos.

8 DENISON, Daniel R. *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Bogotá: Legis Editores S.A. 1991. p. 4.

9 ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: *La constelación racional UNA*, Caracas. Disponible en: www.wcognosco.com/pensam/ramonort2.htm .p.1

10 *Ibíd.* p. 3

11 *Ibíd.* p. 6

12 ROBBINS y DECENZO. *Op cit.* p.120

13 *Ibíd.* p.127

14 SIMÓN citado por RUE, Leslie, W y BYARS, Lloyd, L. *Administración teoría y aplicación*. Santa fe de Bogotá: Alfaomega, 2000. p.49

15 AKTOUF, Omar. *La administración entre tradición y renovación*, Cali: Artes graficas Univalle, 1998. p.254

16 *Ibíd.* p.254

En la discusión acerca de las características de los bienes públicos se encuentra que estos tienen dos características: son no rivales, y no exclusivos. Un bien público es caracterizado por como no rival: *“si para cualquier nivel de producción dado, el costo marginal de ofrecerlo a un consumidor original es cero, para la mayor parte de los bienes que son de propiedad privada, el costo marginal de la fabricación de una mayor cantidad del bien es positivo”*.¹⁷

Pero para algunos bienes, los consumidores, adicionales no aumentan el costo, esto significa que los bienes que no son competitivos pueden ponerse a disposición de todos sin afectar la oportunidad de las personas de consumirlos, con un mínimo de sus costes.

Un bien es no exclusivo: *“si no se puede evitar que las personas lo consuman. Como consecuencia, es difícil o imposible cobrarles por el uso de bienes no exclusivos, los bienes que se pueden disfrutar sin pago directo.”*¹⁸ De la misma manera, cuando decimos que un bien no se puede excluir, o sea que no se puede evitar que las personas lo consuman: Así, aquellos bienes públicos serán los que satisfacen las necesidades primordiales de las personas.

Estas características de los bienes públicos permiten diferenciarlos de los bienes privados. Un bien privado es aquel que al consumirlo un individuo, ya no va a estar disponible para otro, por otra parte, si queremos aumentar su cantidad, se deberán utilizar recursos adicionales en su producción; la situación es distinta en el caso de los bienes públicos, cuando se consume un bien, no impide que otro lo pueda obtener, así mis-

mo, una vez que se ha hecho el esfuerzo para que esté disponible, se puede extender su consumo a otros individuos, sin necesidad de utilizar más recursos.

De hecho, el agua y la prestación del servicio de su conducción y su potabilización son elementos que encierran el aspecto macroeconómico con respecto a la salubridad, puesto que en la concepción de calidad de vida se deben garantizar condiciones mínimas que permitan un mayor bienestar a los individuos de una sociedad.

De esta manera hay que tener en cuenta que cualquier empresa prestadora de servicios como un bien público, cuenta con unas economías a escala; según Walter Nicholson, para comprender qué son los rendimientos a escala en una empresa a largo plazo es importante en muchos aspectos, desde la administración de negocios hasta la reglamentación de los servicios públicos y privados, *“la medida de la mayor producción asociada con aumentos en todos los insumos es fundamental para la naturaleza de largo plazo del proceso de producción de la empresa”*¹⁹. Lo que quiere decir que si se aumenta la producción, cuando se aumentan los insumos, existen rendimientos a escala decreciente; Se podría presentar esto, debido a que una mayor escala de operación permite a los administradores y a los trabajadores especializarse en sus tareas y hacer uso de sus grandes estructuras, para que con esto el agua sea tratada y distribuida de la mejor manera, situación que implica que a medida que se aumente el número de usuarios y su cobertura sea cada vez más amplia dentro del territorio, sus costes de producción y distribución serán menores

17 PINDICK, Robert S y RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía, 3 edición. España: Prentice Hall. 1995, p. 759.

18 Ibid., p. 759.

19 NICHOLSON, Walter. Teoría Microeconómica, sexta edición, España: MacGraww-Hill, 1997. p.209.

Al hablar de organizaciones públicas y de acueductos comunitarios, encontramos que son empresas sin ánimo de lucro, que representan al sector no lucrativo y además no representan una propiedad en el sentido convencional de la propiedad privada, es decir, los derechos de propiedad no están representados en la forma de las acciones que se compran o venden en los mercados públicos de valores. Más aún, muchas de estas organizaciones tienen reglamentos que prohíben la distribución de utilidades.

“En las organizaciones no lucrativas hay menos probabilidad de que los recursos se utilicen con fines de lucro, debido a que los dueños no se pueden llevar esas utilidades a casa como lo hacen los dueños normales, por esta razón algunas organizaciones no lucrativas son menos sensibles a las demandas de los consumidores que las empresas normales que obtienen sus utilidades”²⁰. De esta forma, los directores, administradores y trabajadores de las empresas trabajan a favor de una comunidad, pero de igual manera maximizando el beneficio de la empresa con eficiencia: “las condiciones de eficiencia de la producción implican que los bienes disponibles para el consumo sean los máximos posibles, dadas las restricciones impuestas por el requisito de factibilidad y los condicionamientos tecnológicos reflejados en la función de producción”²¹

En el caso de los bienes públicos es necesario considerar su condición de monopolio natural. Así, se considera que “un monopo-

lio es un mercado que tiene un solo vendedor, pero muchos compradores”,²² “en el cual hay un oferente de un bien, servicio o recurso que no tiene sustitutos cercanos, y en la cual existe una barrera que impide la entrada a nuevas empresas”²³.

La oferta de servicios locales como el agua, constituye monopolios locales: estos monopolios son restringidos a una región dada; de esta manera, el monopolista puede aprovechar el control sobre los precios y como el precio y la cantidad maximiza las utilidades, difieren de lo que prevalecería en un mercado competitivo. Un monopolista se encuentra en una posición única, en el caso de las empresas prestadoras de servicio, y más de un bien tan necesario como lo es el agua, si estas “deciden aumentar el precio del producto, no necesitan preocuparse por los competidores que al cobrar un precio menor, capturarían una mayor porción del mercado.”²⁴ Son estas empresas las que tienen el poder del monopolio. Así entonces, se analizan los determinantes del poder de monopolio, su medición y sus implicaciones para la fijación de precios.

Pero de igual manera, los monopolios tienen características fundamentales, una de ellas es la barrera de entrada, que son impedimentos legales o naturales que protegen a la empresa de la competencia de nuevos participantes potenciales. Las barreras naturales de entrada dan origen al monopolio natural, y esto ocurre: “cuando hay una sola fuente de oferta de una materia prima o cuando una empresa puede abastecer todo el mercado a un precio más

20 LEFTWICH R.H, ECKERT R.D, Sistema de Precios y Asignación de Recursos, 9 edición. México: McGraw-Hill editores, 1995, p. 403.

21 FERNÁNDEZ DE CASTRO y TUGORES. Op. cit. p. 110.

22 PINDICK y RUBINFELD. Op cit. p 369.

23 PARKIN Michael, Macroeconomía, segunda edición. México: Pearson Educación Editores, 1998, p. 119.

24 PINDICK y RUBINFELD. Op cit. p. 371.

bajo de lo que pueden hacerlo dos o más empresas”²⁵. Lo que quiere decir que una sola empresa puede ser dueña y controlar toda la oferta de un recurso mineral o natural. Este tipo de monopolio ocurre en la producción de tipos especiales de agua mineral para los cuales hay una sola fuente.

PERSPECTIVA FINANCIERA

En el desarrollo de las actividades empresariales se encuentran presentes fines y propósitos que se alcanzan con eficiencia y eficacia. Así mismo, las características que hacen que se diferencien como *empresas* son definidas según la actividad a la cual se dediquen, ya sea productiva o de servicios.

En este caso, los acueductos están en la categoría de “*empresa prestadora de servicios, aquella que mediante una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados.*”²⁶ Además, se encuentra la característica esencial de ser una entidad sin ánimo de lucro, pues cumple con los siguientes requisitos:

1. Establece la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
2. Que destine sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios

o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar sus aportes y conservarlos en su valor real.²⁷

Además, las organizaciones no lucrativas presentan mayor conflicto para implementar sistemas de control administrativo, pues los bienes o productos que manejan son más difíciles de medir que un automóvil o una computadora que son producidos por los fabricantes.²⁸

Por consiguiente, el agua catalogada como bien público se caracteriza por ser aquella que no altera el consumo entre las personas, es decir, su distribución y consumo no depende de las zonas ni de los sectores, simplemente es un bien que se reparte en la comunidad de manera igualitaria sin alterar los precios y generar rivalidad en el consumo, otros ejemplos de bien público son las calles, alumbrado público, aseo, el paisaje, etc.²⁹

El agua considera su repartición de una manera adecuada, teniendo en cuenta los costos que genera su tratamiento y su calidad. En esta investigación, el control total de la calidad del agua se convierte en idea primaria y fundamental para desarrollar el contenido de la misma, consecuentemente, la definición según David Noel, “El control total de calidad puede definirse como una cultura de administrar toda la organización para alcanzar la excelencia en todas las dimensiones de productos y servicios que son importantes para el cliente o consumidor”.³⁰

25 PARKIN. Op cit. p. 335.

26 RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Sexta Edición. México: Mc Graw Hill, 2002, p.560.

27 CARDOZO CUENCA, Hernán. Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe, 2004. p.12

28 HORNGREN T, Charles y L. SUNDEM, Gary. Contabilidad Administrativa. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 1995. p.352

29 CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel. Ideas Económicas Mínimas. Introducción a la Economía, 20ª Edición. Bogotá: Ecoe, 2003. p.11

30 RAMÍREZ PADILLA. Op cit. p.146

Este control de la calidad tiene unos costos, llamados costos de calidad, los cuales se definen como “los que se relacionan con la medición de la calidad. Éstos se integran tanto a los costos directos de calidad, como a los costos ocultos en que se incurre para cumplir con las especificaciones de los productos o servicios demandados.³¹

La fijación de los precios, tanto en los acueductos comunitarios como en otras empresas prestadoras de servicios, están relacionados con los costos en los cuales incurre la empresa, así mismo, lo que representa el objetivo y meta de la organización es el encuentro del punto de equilibrio entre los ingresos y los egresos, este modelo es llamado costo-beneficio o costo-volumen-utilidad.

Igualmente, las organizaciones prestadoras de servicios públicos, como otras organizaciones, necesitan de estructuras básicas contables para poder funcionar y operar, a diferencia de éstas su estructura se compone de otras cuentas que son regidas por el gobierno, en donde se prioriza la exclusividad para el balance general y el estado de resultados. Desde un prisma económico mucho más operativo para los propósitos de la contabilidad, el balance muestra las fuentes de financiación existentes en un momento dado, procedentes tanto de terceros ajenos a la empresa, como de los propietarios de la misma (pasivo y patrimonio), y la inversión o aplicación que se ha dado a esta financiación (activo).³²

El estado de resultados muestra cuál ha sido el beneficio o la pérdida registrada en una entidad, en un periodo de tiempo,³³ pertenecen a la asociación de economía solidaria,

es decir, un grupo de personas se reúne con un objetivo, pero ese objetivo que buscan no es el ánimo de lucro, eso es economía solidaria.

- Aguas y Aguas de Pereira es una empresa prestadora de servicios públicos, de carácter mixto, es decir, un porcentaje de sus acciones es de carácter privado y el otro gran porcentaje es de carácter público, y ésto les da la imagen de empresa mixta, esto quiere decir que se rigen por el derecho privado en algunos aspectos y en otros por manejar recursos públicos regidos por la ley 80. Pero en el tema laboral se rigen por el derecho comercial e industrial.

Con ésto se puede analizar que las empresas ACUCESDI y Aguas y Aguas son organizaciones son culturales, ya que al hablar de la cultura realmente se está hablando de procesos de estructuras reales que nos permiten ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos, como se puede inferir de las afirmaciones anteriores.

• El servicio público del agua, una racionalidad financiera diferente

Para el concepto de racionalidad en el enfoque administrativo, analizándolo desde la variable de tarifas, encontramos que ambas empresas se rigen por una normatividad que la dictan la CRA y la Súper Intendencia de Servicios Públicos, ellos también tienen una metodología para aplicar las tarifas de servicios públicos. La circular 287 del 2004 trae establecidos los parámetros para la fijación de tarifas, y la Súper Intendencia de Servicios Públicos establece cuentas; ellos

31 Ibid. p.152

32 URIAS VALIENTE, Jesús. Análisis de estados financieros, España: Mc Graw Hill, 1991, p. 33.

33 Ibid, p. 59.

determinan cuánto puede llegar a cobrar una empresa de servicios públicos por un metro cúbico de agua, cuánto se puede cobrar por un cargo fijo, en el caso de ACUCESDI, como es una entidad de economía solidaria, está por debajo del estándar establecido, quiere decir que el metro cúbico para la empresa, de acuerdo con la estructura tarifaria que les tocó presentar el 23 de diciembre de 2005, es de \$610 por metro cúbico de agua (tarifa plena), pero se está cobrando \$128 por metro cúbico de agua, esto se da porque las unidades reguladoras no ven problema en que las tarifas sean establecidas por debajo de lo permitido, puesto que es problema de cada empresa. En lo que sí pueden encontrar problema estas unidades reguladoras es en que se cobre por encima de lo que ya está establecido.

Para la Empresa Aguas y Aguas, las tarifas las calculan para un periodo de 13 años, con base en el marco regulatorio que para ese efecto determina la CRA, entidad reguladora en cuanto alcantarillado, acueducto y aseo. La tarifa tiene tres componentes básicos:

1. Costos de operación
2. Costos de administración
3. Inversión

Con base en el programa de 13 años que ellos deben tener más o menos claro, determinan cuánto deben gastar en inversión en toda la estructura en acueducto y alcantarillado, cuánto le corresponde a los administrativos y a la parte operacional, y así se determina el esquema tarifario, para esos años.

-Las Empresas prestadoras de servicios públicos, como otras Organizaciones necesitan de estructuras básicas contables para poder funcionar y operar. A diferencia de las demás, éstas estructuras se componen de otras

cuentas que son regidas por el gobierno, donde se prioriza la exclusividad para el balance general y el estado de resultados.

• Empresas de Acueductos, tejedoras del trabajo social.

Cada una de las Empresas maneja unos tipos de actividad diferente, para con sus empleados como para sus consumidores. En ACUCESDI, los fondos de empleados son básicamente una función social que cumple la empresa, pero ésta no es revertida a los asociados, es una entidad sin ánimo de lucro que trata de manejar sus ingresos desde una óptica específica donde cada peso que entra es destinado para atender las debilidades y amenazas, tales como la ausencia de redes, las cuales tienen más de cincuenta años de construidas, así entonces, todo el dinero que entra es para cubrir dichas insuficiencias. De ahí que no quedan recursos para poderlos aplicar a un objetivo social diferente al de el objetivo mismo que es prestar un buen servicio en óptimas condicio-



nes. Independientemente de eso hay un fondo de solidaridad, pero ese fondo es una cuota que aportan los mismos suscriptores para atender emergencias, calamidades, o contingencias que tengan que ver con daños en sí con la comunidad.

Aguas y Aguas es una empresa que cumple con todo lo correspondiente a la ley para con los empleados, hay un fondo de empleados donde se presta para vivienda y también se tienen auxilios de educación, se dan capacitaciones en diferentes temas y se tratan de hacer diferentes eventos para mejorar la calidad de vida, capacitar a las esposas de los obreros, trabajo psicológico con los obreros y diferentes actividades internas para mejorar el clima laboral, dinámicas de socialización entre los trabajadores de la empresa.

• El marco legal de la cobertura, calidad y oportunidad de los acueductos

En lo correspondiente a los efectos que causó la implementación de la Ley 142, se puede afirmar lo siguiente:

Los PQR (Peticiones, Quejas o Recursos), que consagra la Ley 142, dice que toda empresa debe tener una oficina de atención al cliente, en la cual presentan sus quejas, las cuales deben ser hechas por escrito, se deben tomar los datos, tabularse y enviarse a la Súper Intendencia de Servicios Públicos, dándole aplicabilidad a la ley, donde se expliquen cuáles son las causas del reclamo y cuál es la capacidad de respuesta, la solución que se le encontró a esa petición o queja. De esta forma, el Acueducto se ve en la necesidad de reportar todas las inconformidades de los consumidores, dándole importancia al reporte que se le envía a la entidad reguladora, en esta ocasión (SISSPP).

Así, los efectos que la Ley 142 tiene sobre la salubridad con respecto a las empresas prestadoras de servicio, se convierten en el hecho de que ésta tenga la obligación de exigir las mejores condiciones de calidad que se requieran para la prestación del servicio de agua y su disposición final, para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios que viven dentro de esta comunidad y que encierra la organización ACUCESDI.

Para Aguas y Aguas, en lo que corresponde a la Ley 142 en calidad, cobertura y oportunidad, básicamente trata de evitar los monopolios, aunque las empresas son un monopolio natural y así se siguen manteniendo.

En cuanto a cobertura, exige el servicio obligatorio a la zona correspondiente, en esta ocasión la zona urbana de Pereira, en donde el 98% de la población está en condiciones de calidad y continuidad, y para el tema de calidad está el decreto 475. Existen unos parámetros a cumplir, uno de ellos es el muestreo diario de 15 (quince) puntos de la red, para no perder de vista el cumplimiento de ese decreto, el de potabilidad del agua. Con respecto a la continuidad, también asumen un indicador, con la cual la miden, no se puede quitar el agua por más de un determinado número de horas, ni en diferentes sectores, debe obedecer a reparaciones técnicas o al mejoramiento de la red, eso lo controlan y lo penalizan si disminuyen los indicadores.

Conclusiones generales de la investigación

Para esta investigación se puede concluir:

1. De acuerdo con lo analizado, ambas organizaciones son culturales, por su clima laboral, estructura funcional y de carácter

mixto que nos permiten ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos.

2. Las empresas prestadoras de servicios públicos están controladas por entidades que regulan el funcionamiento de las mismas, por consiguiente, la manera de éstos manejar los recursos y manejar todo lo correspondiente a dinero no está en lo absoluto influenciado por los consumidores.
3. En cuanto al tema de las tarifas, ambas empresas están reguladas por la misma entidad, y el hecho de que una tenga tarifas más elevadas que la otra no quiere decir que estén trabajando bajo otro marco regulatorio. Para la Superintendencia de Servicios Públicos no es importante el hecho de que Acucesdi cobre por debajo de lo establecido, simplemente lo que a ellos les interesa además de la prestación del servicio en forma óptima es el sostenimiento de la empresa como tal. El ideal para la fijación de precios de ambas organizaciones está en el punto de equilibrio, ingresos vs egresos.
4. En lo correspondiente a los efectos que causó la implementación de la Ley 142, se puede afirmar lo siguiente: para calidad, cobertura y oportunidad, las empresas cumplen, al garantizar la calidad del bien y el mejoramiento del bienestar para la comunidad, la calidad de vida de los usuarios. Se observó de igual forma la ampliación permanente de la cobertura tanto en los corregimientos que abastece el acueducto Cestillal El Diamante, como en la ciudad de Pereira, la empresa Aguas y Aguas. Además, se percibió la atención de las necesidades básicas y una prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna.
5. Así mismo, la calidad y la continuidad con la cual deben cumplir esta norma es direccionada a los consumidores, puesto que de la prestación de un buen servicio depende la vida de la organización.
6. Por consiguiente, la racionalidad que aplican tanto los empresarios como los consumidores está estrechamente relacionada con el bienestar y con la satisfacción de las necesidades.
7. Para finalizar, la racionalidad tiene factores influyentes en todos los aspectos, y no sólo de los administrativos, también de los consumidores. Todo depende del contexto, de la complejidad de la empresa, y del tipo de consumidores. Se quiere concluir con esto que las empresas funcionan de acuerdo con sus características, con sus fines (ethos) y con sus propósitos.

BIBLIOGRAFÍA

AKTOUF, Omar. Administración entre tradición y renovación. Segunda edición. Cali: Artes Gráficas Univalle, 1998. 750 p.

AZQUETA OYARZUN, Diego. Valoración Económica de la Calidad Ambiental. España: Mc Graw Hill, 1994. 300 p.

BRINSON, James. Contabilidad por Actividades. Barcelona, España: Boixareu Editores Alfa Omega, 1995, 256 p.

BURT, K, Scalan. Principios de la dirección y conducta organizacional. México: Editorial Limusa, 1978. 601 p.

CARDOZO CUENCA, Hernán. Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe, 2004. 350 p.

CARNOY, Martín. El Trabajo flexible en la era de la información. Madrid: Alianza Editorial, 2001. 280 p.

CASE, Kart E. FAIR, Ray. Principios de macroeconomía. 4 Edición. México: Prentice Hall, 1997. 587 p.

CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel. Ideas Económicas Mínimas. Introducción a la Economía. 20ª Edición. Bogotá: Ecoe, 2003. 366 p.

CASTRO, Juan Fernández, TUGORES Juan. Microeconomía. España: Mc Graw Hill editores, 1997. 450 p.

DENISON, Daniel R. Cultura Corporativa y Productividad Organizacional. Bogotá: Legis Editores S.A, 1991. 238 p.

GARETH, Morgan. Imágenes de la organización. México: Alfa Omega Rama, 1998. 408 p.

HORNGRENT, Charles y L. SUNDEM, Gary. Contabilidad Administrativa. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 1995. 920 p.

JIAMBALVO, James. Contabilidad Administrativa. México: Noriega Editores Limusa, 1995. 418 p.

KOONTZ, Harold Y WEIHRICH, Heinz. Administración. Novena Edición México: Mc Graw Hill, 1990. 771 p.

KREPS, David M. Curso de teoría Microeconómica. España: Mc Graw Hill, 1995. 752 p.

LE ROY, Miller Roger, MEINERS Roger. Microeconomía. Tercera edición. Colombia: Mc Graw Hill, 1990. 703 p.

LEFTWICH R.H, ECKERT R, Sistema de Precios y Asignación de Recursos. 9 edición. México: Mc Graw Hill, 1995. 637 p.

NICHOLSON, Walter. Teoría Microeconomica. Sexta edición. España: MacGraww-Hill, 1997. 821 p.

PARKIN Michael, Macroeconomía. Segunda edición. México: Pearson Educación, 1998. 119 p.

PINDICK, Robert S y RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. 3 Edición. España: Prentice Hall. 1995. 759 p.

RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Sexta Edición. México: Mc Graw Hill, 2002. 601 p.

ROBBINS, Stephen. Administración Teoría y Práctica. México: Prentice-Hall Hispanoamericana SA. 1999, 521 p.

ROBBINS, Stephen. DECENZO, David. Fundamentos de administración. Tercera edición. México: Pearson Educación, 2002. 468 p.

RUDAS, Guillermo. Economía y Ambiente. Santa Fe de Bogotá: Fundación Friedrich Ebert de Colombia – FESCOL, 1998. 219 p.

RUE, Leslie. BYARS, Lloyd L. Administración teoría y aplicación. Santafé de Bogotá: Alfa Omega S.A. 2000. 544 p.

STIGLITZ, Joseph E. Macroeconomía. Segunda edición. España: Ariel, 1998. 612 p.

URIAS VALIENTE, Jesús. Análisis de estados financieros. España: Mc Graw Hill, 1991. 350 p.

WARREN, Carl; S. REEVE, James y M. FESS, Philip E. Contabilidad Administrativa. Sexta edición. México: Internacional Thomson S.A, 1999. 114 p.

OTRAS FUENTES

Revista Legislación Económica, No 1004, tomo 85, Bogotá, Colombia, Agosto 15 de 1994. 151 p.

HABERMAS, Jürgen. (1988). La modernidad, un proyecto incompleto. Extracto de Foster, Hal. La posmodernidad. México: Kairós. Disponible en www.plataforma.uchile.cl. Consultado Enero 23 de 2006.

ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional UNA, Caracas. Disponible en: www.wcognosco.com/pensam/ramonort2.htm

Declaración del Agua, Disponible en: www.unizar.es/fnca/euwater/index2.php?x=3&idioma=es. Consultado Mayo 3 de 2006.

Declaración del Agua, Disponible en: http://forodelagua.rds.hn/document/seguridad_hidrica.pdf. Consultado Mayo 3 de 2006.

Seguridad Hídrica. Disponible en: [www.worldwaterforum4.org.mx/uploads/TBL_PROOMS_392_18%20El%20agua%20\(espa%F1%20ol\).doc.pdf](http://www.worldwaterforum4.org.mx/uploads/TBL_PROOMS_392_18%20El%20agua%20(espa%F1%20ol).doc.pdf). Consultado: Mayo 10 de 2006.

“Porque todo programa concebido para lograr el aumento de la producción no tiene otra razón de ser que el servir a la persona humana; es decir, que le corresponde reducir las desigualdades, suprimir las discriminaciones, liberar a los hombres de los lazos de la esclavitud: todo ello de tal suerte que, por sí mismos y en todo lo terrenal, puedan mejorar su situación, proseguir su progreso moral y desarrollar plenamente su destino espiritual. Cuando hablamos, pues, del desarrollo significamos que ha de entenderse tanto el progreso social como el aumento de la economía. Porque no basta aumentar la riqueza común para luego distribuirla según equidad”.

Populorum Progressio, n° 34.

“Mas las iniciativas personales y los afanes de imitar, tan sólo de por sí, no conducirán al desarrollo a donde debe éste felizmente llegar. No se ha de proceder de forma tal que las riquezas y el poderío de los ricos se aumenten mientras se agravan las miserias de los pobres y la esclavitud de los oprimidos. Necesarios, pues, son los programas para animar, estimular, coordinar, suplir e integrar las actuaciones individuales y las de los cuerpos intermedios. Populorum Progressio, n° 33.”